Med relationen som redskap?

Om socialsekreterare, klientarbete och
professionalitet i socialtjänsten

Jessica Sjögren

LINKÖPINGS UNIVERSITET

Linköping Studies in Arts and Sciences No. 753

Filosofiska fakulteten

Linköping 2018

Linköping Studies in Arts and Sciences • No. 753

Vid Filosofiska fakulteten vid Linköpings universitet bedrivs forskning och ges forskarutbildning med utgångspunkt från breda problemområden. Forskningen är organiserad i mångvetenskapliga forskningsmiljöer och forskarutbildningen huvudsakligen i forskarskolor. Gemensamt ger de ut serien Linköping Studies in Arts and Sciences. Denna avhandling kommer från avdelningen för socialt arbete vid Institutionen för samhälls-och välfärdstudier (ISV)

Distribueras av:
Institutionen för samhälls-och välfärdsstudier (ISV)
Linköpings universitet
581 83 Linköping

Jessica Sjögren
Med relationen som redskap?
Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten

Upplaga 1:1
ISBN 978-91-7685-212-5

ISSN 0282-9800

©Jessica Sjögren
Institutionen för samhälls-och välfärdsstudier 2018

Printed by LiU-Tryck, Linköping 2018

Omslagsbild: Liselotte Kindberg Blixt/Jessica Sjögren

*I'm not saying it didn't mean anything.
I'm saying why does it have to mean everything?*

Ur När Harry träffade Sally (1988)

Sammanfattning

Syftet med denna avhandling är att belysa hur socionomer talar om relationen och dess betydelse för klientarbete inom socialtjänsten. Relationen mellan socialarbetare och klient beskrivs ofta som ett av det sociala arbetets kärnområden i termer av att vara ”praktikens hjärta” och som ”den goda relationen”, men ämnet är också laddat i det sociala arbetet diskurs. I debatter om evidensbaserat socialt arbete beskrivs exempelvis relationsbaserat arbete ibland som en motpol till standardiserade arbetsmetoder. I denna avhandling undersöks en del av socionomers yrkespraktik som inte alltid förknippas med goda relationer – socialt arbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Avhandlingen utgår från ett professionsperspektiv och undersöker hur socialsekreterares tal om relationens betydelse kan förstås i förhållande till socionomprofessionens kunskapsbas och professionella identitet.

Studien bygger på kvalitativa intervjuer med 20 socionomer som har erfarenhet av arbetet som socialsekreterare. Det empiriska materialet har bearbetats genom tematisk analys och med hjälp av begreppen diskretion, professionell identitet, diskursuniversum och doxa. Avhandlingen har dessutom en teoretiserande ansats och resultaten av den tematiska analysen har i det avseendet tolkats med hjälp av metaforen ”att använda relationen som redskap”.

Socialsekreterarna beskriver relationen till klienterna som viktig och som något de använder i sitt arbete. I många fall handlar deras reflektioner också om rollen som socialsekreterare och om gränserna för professionalitet i socialtjänsten. Socialsekreterarna talar dock inte explicit om relationen till klienterna som professionsspecifik kunskap, relationens positiva betydelse beskrivs snarare som något de alltid har vetat om. Resultaten i avhandlingen ger fördjupad förståelse för hur relationen, och talet om dess betydelse, kan användas som ett professionellt redskap i socialt arbete.

Nyckelord: *socionomer, socialtjänst, relationer, klientarbete, professionalitet, teoretisering*

Förord

Att skriva en avhandling är i sanning ett relationsarbete. Att ta sig igenom forskarutbildningen hade inte varit möjligt utan en rad relationer och det känns på ett sätt övermäktigt att beskriva dessa på några rader. Men jag gör ett försök.

Till att börja med vill jag rikta ett varmt tack till *de socionomer i socialtjänsten* som tagit av sin arbetstid för att träffa mig och prata relationer. Tillsammans gjorde vi avhandlingen till det den nu slutligen är.

Martin Börjeson. Du har varit med från början, först som biträdande handledare och sedan som huvudhandledare. Vi kände varann sedan tidigare och jag är glad att jag föreslog dig som handledare för detta arbete. Ibland ska man gå på känsla. Du har ständigt uppmuntrat mig att driva min idé – även när det bara har varit du och jag som har förstått vad min avhandling handlar om på riktigt ☺.

Kerstin Johansson. Först var du studierektor och lots in i forskarutbildningen men ganska snart insåg jag att vi hade liknande forskningsintressen. Ungefär halvvägs in utbildningen blev du biträdande handledare och du har verkligen styrt upp mig. Din fasta hand och ibland skitkritiska hållning kombinerades alltid med uppriktig uppmuntran om att jag höll på med nåt viktigt. Du har varit ovärderlig. Under arbetets gång hade jag också förmånen att ha *Ingrid Söderlind* som biträdande handledare. I ett kritiskt skede av arbetet klev du in och pekade ut riktningen och gjorde att projektet tog fart på riktigt.

Eva Johnsson, Björn Blom, Mona Livholts, Tommy Lundström, Anna Whitaker, Ulrika Järkestig-Berggren, Sofia Nordmark och Karsten Åström. Ni har alla bidragit till avhandlingen med kommentarer på texter i olika graderingsseminarier - tack för det. Tack också till alla andra som på olika sätt, med kort varsel, har läst och kommenterat text i slutfasen. Ett postumt tack går också till *Bengt Börjeson* som hann läsa mitt PM och förvarnade mig om att ämnet förvisso är intressant men "förbannat svårt" och att många nog skulle missuppfatta det.

Doktorandgruppen på avdelningen för socialt arbete, LiU. Vid anställningsintervjun kom frågan om vad jag såg som viktigt för att klara

utbildningen och då svarade jag doktorandkollegor. Vilken oerhörd tur jag hade att det blev just ni - utan er vet jag inte hur det hade gått.

Tack också till *övriga kollegor vid avdelningen för socialt arbete* vid Linköpings universitet, Campus Norrköping för kollegialitet och samarbete i vardag och undervisning på socionomprogrammet. Andra personer vars insatser inte nog kan understrykas är *Anna Pettersson* (bibliotekarie), *Hamid Gharakhani & Slave Saveski* (IT), *Bitte Palmquist* (lön och föräldraledigheter) och *Therése Nilsson* (det mesta som är viktigt att veta om LiU plus trevliga lunchsamtal).

Nationella forskarskolan i socialt arbete gav mig möjligheten att utforska teoretiseringens grunder i socialvetenskaplig forskning. Det öppnade för ett annat sätt att tänka när det gäller teori och det är jag tacksam för.

Marie Jansson. För att du, först som chef och senare i våra samtal på bussen, hela tiden har påmint mig om att doktorandtiden är en utbildning och att privatlivet och hälsan är viktigare.

Maria Ingemarson. Sen vi formulerade våra forskardrömmar i Vantör har du varit min medsystem och vän i den akademiska labyrinten. Tack för alla peptalks och för det livsviktiga tramset.

Familj och vänner utanför akademien tackas också, men inte här.

Slutligen vill jag tacka den person som är en av orsakerna till att jag överhuvud taget hamnade i akademien och inte på yrkesfältet. I slutskedet av arbetet med c-uppsatsen på socionomutbildningen ställde min handledare *Kenneth Sundh* frågan: - Har du funderat på att forska? Det hade jag verkligen inte, jag skulle ju bli socialarbetare.

Linköping i augusti 2018

Jessica Sjögren

Innehåll

Scen 1 – Prolog	1
Kapitel 1	
INTRODUKTION	3
Den ”goda” relationen i socialt arbete	7
Varför studera talet om relationen mellan socialarbetare och klient?	10
Avhandlingens syfte och frågeställningar	14
Varför studera talet om relationen som kunskap?	16
Kontextuella förutsättningar	19
Centrala begrepp	22
Disposition	25
Kapitel 2	
TIDIGARE FORSKNING	29
Avgränsningar	30
Relationen som det sociala arbetets kärna	31
Kontextuella förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten	37
Mål och resultat i relationsarbete	44
Hur kan socialarbetare arbeta relationsbaserat i socialtjänsten?	47
Tre centrala verk om relationer i socialt arbete	54
Kommentarer om tidigare forskning	60
Kapitel 3	
TEORETISKT RAMVERK	65
Övergripande perspektiv och analytisk modell	66
Professionellt arbete i människobehandlande organisationer	68
Professionell identitet	76
Diskursuniversum och doxa	79
Sammanfattande kommentarer om avhandlingens teoretiska ramverk	82
Kapitel 4	
METODOLOGI OCH METOD	87
Kvalitativ forskning med en teoretiserande ansats	88
Empiriskt material – insamling och bearbetning.	95
Teoretisering av det empiriska materialet – att tolka med hjälp av metaforer	110
Etiska överväganden	113
Studiens trovärdighet	114
Scen 2 – Illustration av ett möte och en relation	121
Kapitel 5	
KLIENTARBETE I SOCIALTJÄNSTEN – OM RELATIONENS YTTRE RAMAR	123
Klientarbete och myndighetsutövning	123
Kontroll och stöd	125
Delegation och politik	127

Specialisering och integrering	129
Dokumentation	132
Sammanfattning	135
Kapitel 6	
MÅL OCH MEDEL – OM RELATIONENS ROLL OCH KÄNNETECKEN	137
Relationens roll	138
Relationens kännetecken	147
Diskussion om relationens roll och kännetecken	157
Kapitel 7	
PROFESSION OCH PERSON – OM RELATIONENS INRE GRÄNSER	167
Socionomprofessionens gränser	168
Socialarbetarens gränser	176
Att vara personlig i relationen	182
Att gå över gränsen	185
Diskussion om relationens inre gränser	189
Kapitel 8	
ATT TRO ELLER ATT VETA? OM RELATIONEN SOM BEDÖMNINGSGRUND	197
Klientarbete som professionell kunskapsbas	198
Kunskapskällor i det dagliga arbetet	202
Relationens värde	213
Diskussion om relationen som bedömningsgrund	221
Kapitel 9	
MED RELATIONEN SOM REDSKAP? SLUTSATSER OCH DISKUSSION	229
Studiens resultat	230
Hur kan relationen förstås som redskap?	237
Hur kan relationen användas som redskap?	239
Om relationen som professionellt redskap – slutord	252
SUMMARY	255
REFERENSER	269
Appendix 1. Tidigare forskning	291
Appendix 2. Intervjuguide	293
Appendix 3. Översikt av intervjupersoner, seniora socialsekreterare	297
Appendix 4. Översikt av intervjupersoner, juniora socialsekreterare	299
Appendix 5. Exempel på kodning av empiriskt material	300
Appendix 6. Exempel på tematisk karta	301

Scen 1 - Prolog

Vi befinner oss på ett socialkontor i en kommun någonstans i Sverige. Jag och Jill har träffats för att prata om relationen mellan socialarbetare och klient vilket är ämnet som jag ska skriva en avhandling om.

Jag är nyfiken på vad hon har att säga. Jag har visserligen redan gjort merparten av intervjuerna för min studie men det finns ändå något som är genuint intressant med socialtjänstens arbete. Om hur det är att arbeta med myndighetsutövning och att försöka skapa en unik relation till klienten på samma gång.

Jag har själv erfarenhet av arbetet som socialsekreterare så den offentliga förvaltningsmiljön är inte obekant för mig. Inredningen i rummet, som i vanliga fall används för att möta klienter, är avskalad. Två fåtöljer riktade mot varandra med ett litet bord emellan. På bordet står den obligatoriska förpackningen med näsdukar och vid dörren blinkar larmknappen långsamt och regelbundet med en grön lampa.

Efter mina inledande frågor om hur Jill hamnade i socionomyrket och vad hon arbetat med under sina trettio år inom socialt arbete frågar jag hur hon gör när hon bygger relationer med klienter. Jill tänker och säger att det är bra –men lite ovant – att få fundera över det. Jill kommer sedan att tänka på ett ärende som handlar om ett möte med en nyförlöst mamma som riskerade att få sitt nyfödda barn omhändertaget. Exemplet använder hon för att illustrera hur hon som socialsekreterare gör relationer i sitt arbete.

Jag blir tagen av hennes berättelse, av hur målande hon beskriver en situation som socialarbetare ibland ställs inför i sin vardag. En situation som handlar om människors levnadsvillkor och ibland om liv och död. Det är en berättelse långt ifrån andra beskrivningar av socialtjänsten som jag allt oftare hör. Långt ifrån de ökade kraven på dokumentation, evidensbaserad och den mediala bilden av socialtjänsten som en organisation i fritt fall.

Jag lämnar mötet med Jill, tar med mig berättelsen om mamman på sjukhuset och återvänder till min vardag inom akademien för att undersöka hur relationen mellan socialsekreterare och klient kan förstås i det sociala arbetet.

Kapitel 1

INTRODUKTION

”Socialsekreterare i myndighetsutövning jobbar väl inte med relationer”. Det är en reflektion jag ofta mött när jag beskrivit arbetet med denna avhandling. Den inledande prologen som handlar om mitt möte med Jill kan vidare fungera som en beskrivning av kontexten för denna avhandling. Avhandlingen handlar om socialt arbete i socialtjänsten i Sverige. Den handlar om socionomer som är socialsekreterare till sitt yrke och som arbetar med myndighetsutövning. Den handlar om hur professionella talar om sitt dagliga arbete, sitt yrke och sin profession. Ett yrke och en profession som kan benämnas på olika sätt¹ men som är kopplade till socialt arbete som professionellt fält och till socionomer som professionell grupp.

När det gäller en närmare precisering av avhandlingens kunskapsområde går det att koppla till något annat som Jill sade under vårt samtal. Hon sa att: ”Varje socialarbetare är sitt eget redskap i själ och hjärta”. Jill beskriver hur hon ser sig själv som ett arbetsredskap. Att som socialarbetare vara sitt eget redskap jämförs av Heydt och Sherman (2005) med läkares användning av stetoskop och psykologers användning av olika tester. Som ett sätt att få information för att göra professionella bedömningar. I min intervju med Jill är hon tydlig med att hon uppfattar relationen till klienterna som en central del av det dagliga arbetet. En del som hon värdesätter och använder. Kan

¹ Distinktionen mellan begreppen socialsekreterare, socialarbetare och socionom är central i avhandlingen. Vidare resonemang kring dessa begrepp görs längre fram i detta kapitel, under rubriken *Centrala begrepp*.

relationen mellan socialarbetare och klient också förstås som ett redskap i arbetet? Om så är fallet – hur kan relationen förstås som ett redskap med utgångspunkt i socialsekreterares tal om relationsarbete i socialtjänsten? Det är frågor som denna avhandling undersöker närmare.

En professionell relation kan enligt Skau (2007) definieras som alla typer av relationer mellan individer där en av parterna blir avlönad för de handlingar/tjänster som tillhandahålls den andre. Det som utmärker professionella relationer inom människobehandlande yrken är att individer erbjuds hjälp, vård, kunskap eller behandling av en yrkesperson där syftet ofta är att uppnå någon typ av förändring (Egelund & Böcker 2006). Relationsskapande kan med ett annat synsätt beskrivas som det yrkesverksamma socialarbetare gör när de använder sina professionella färdigheter vilket Trevithick (2003) beskriver på följande sätt:

The relationships that we strive to build involve creating a sound "working alliance" or "working relationship", as the platform and the medium for the work we undertake with service users. (Trevithick 2003, s. 167)

När det gäller den professionella relationen i socialt arbete finns aspekter av behandling där relationen kan förstås som ett verktyg för förändringsarbete. Det anknyter till synen på relationen som terapeutiskt verktyg inom psykoterapi och annan behandlingsteori (Hill 2005; Payne 2015). Det är en central tradition även inom det sociala arbetet (Johnsson & Svensson 2013; Pettersson 2001) och denna avhandlings fokus är på klientrelationer i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Relationen mellan socialsekreterare och klient kan röra sig om vardagliga inslag som individuella samtal, telefonsamtal, hembesök, deltagande i nätverksmöten med andra professionella och så vidare (Megele 2015). Inom socialtjänsten karakteriseras relationen till klienter av en dubbelhet som Billquist (1999) benämner som klientarbetets två ansikten – det handlar om administration *och* hjälp. I socialsekreterares relationsarbete ryms båda dessa delar.

Socialarbeters kunskapsbas och kompetens ifrågasätts ofta i media (Dunk-West & Verity 2013) och kunskapsutvecklingen på fältet diskuteras ibland utifrån frågan om vad som är viktigast – metod eller

relation (Sundell 2012). Med kunskapsbas avser jag i denna avhandling det som både Trevithick (2008) och Perlinski (2013) definierar i fråga om det sociala arbetet som yrkespraktik. Kunskapsbasen i professionellt socialt arbete skapas av tre tätt sammanflätade kännetecken, eller kunskapsformer: *teoretiska kunskaper (eller teorier)*, *faktiska kunskaper (exempelvis forskning, lagtext och andra policies och rutiner)* samt *praktiska/personliga kunskaper (hur socialarbetare använder och gör kunskapen relevant i yrkespraktiken)*. Det sistnämnda kännetecknet, praktiska/personliga kunskaper, rör görandet av praktik och diskuteras av Bergmark och Oscarsson (2016) i termer av tyst kunskap eller kunskaper som bygger på professionella färdigheter eller förtrogenhet med yrkesområdet. Sådana kunskaper förmedlas och skapas framför allt i en "direkt och personlig relation individ till individ" (ibid. s. 353). Den tysta kunskapen beskrivs som svårare att artikulera och systematisera än vetenskapligt baserad kunskap traditionellt sett, det är dock inte omöjligt att göra det (Kalman 2013).

Kunskapsbasen i socialt arbete har också tydliga normativa aspekter och i det avseendet betonar Nygren, Blom och Morén och Nygren (2013) kopplingen mellan handlingar, kunskaper och värderingar:

Handlingar, oavsett om de är följden av en etablerad arbetsmetod eller av socialarbetares personliga färdigheter, är kunskapsdrivande och värderingsimpregnerade. (s. 30).

Ett av särdragen för vetenskaplig kunskap är kraven på systematik och möjlighet för extern och kritisk prövning. I socialt arbete har värderingen av olika kunskapsformer under de senaste decennierna illustrerats i diskussioner som rör evidensbaserad kunskap (Gray & Schubert 2013). Dess roll i kunskapsutvecklingen av socialt arbete, som forskningsfält och yrkespraktik, återkommer jag till längre fram i kapitlet. Men i anslutning till socionomprofessionens kunskapsbas kan sägas att de yttre villkoren för socialt arbete i socialtjänsten på många sätt har förändrats på senare tid. Exempelvis ställer stat och kommun ökade krav på resultat och standardisering till följd av styrningsidealet New Public Management (NPM) (Lauri 2016; Wiklund & Sallnäs 2018). Dessa förändringar beskrivs ibland som ett hot för ett mer relationsbaserat socialt arbete (Aamodt 2014; Herz 2018). Av den anledningen ser jag det

som motiverat att närmare undersöka relationen till klienterna som en central del av socialsekreterares yrkespraktik samt vidare hur detta kan förstås som en del av socionomprofessionens kunskapsbas.

Socialt arbete som yrkespraktik beskrivs ur olika synvinklar som ett relationellt arbete. Levin och Ellingsen (2015) definierar det som att socialarbetare arbetar *i* relationer, *med* relationer och *genom* relationer. Socialarbetare arbetar *i* relationer – till klienter, till andra professionella, till kollegor. De arbetar också *med* relationer – exempelvis med klienters relationer till andra människor och organisationer. Slutligen arbetar de också *genom* relationer, det vill säga med relationen mellan socialarbetare och klient som redskap. Det är den sistnämnda förståelsen av relationen som är i fokus för denna avhandling och syftar på en relation i meningen det som uppstår inom ramen för mötet mellan socialsekreterare och klient i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Upplevelsen av relationen beskrivs i det avseendet som en förutsättning för hur arbetet gestaltas (ibid.).

I förståelsen av socialtjänsten som människobehandlande organisation (Hasenfeld 2010) och socialsekreterarna i egenskap av gräsrotsbyråkrater (Johansson 2007; Lipsky 2010) är relationen till klienterna en grundläggande strukturell förutsättning för arbetet. Relationen förstås som professionell i så motto att de flesta socialsekreterare har socionomexamen (Dellgran 2016; Johnsson, Svensson & Laanemets 2008) och i avhandlingen förstås socionomer som professionell grupp vilket utvecklas längre fram i kapitlet. Här kan vi återkomma till Jills uttalande om att vara sitt eget redskap i själ och hjärta. Socialarbetare beskrivs ofta i termer av att vara sitt eget redskap (Dewane 2006; Heydt & Sherman 2005; Payne 2006; Trevithick 2010). I examensmålen för socionomutbildningen finns lärandemål formulerade i termer av självkännedom, bemötande och empatisk förmåga (SFS 1993:100). Bilden av socionomer som sitt eget redskap kan därför ses som ett exempel på del av en professionell identitet. Är kanske synen på relationen något som kan förstås som en sådan beståndsdel?

I fråga om denna avhandlings ärende blir Jills uttalande också intressant i och med ordvalen "själ" och "hjärta". Det anknyter till hur talet om relationen mellan socialarbetare och klient konstrueras inom det sociala arbetets fält. Inte sällan förekommer formuleringar i stil med "praktikens hjärta" (Ruch, Turney & Ward 2010) och det som

”förkroppsligar” det sociala arbetet (Megele 2015, s. 4). Ibland ställs också ett relationsorienterat synsätt mot den mer byråkratiska delen av socialsekreteraryrket och idén om evidensbaserad kunskap som grund för beslutsfattande (Herz 2018; Lundström & Shanks 2013; Svensson & Ponnert 2016). Denna typ av positionering kan ses som exempel på hur talet om relationens betydelse uttrycks inom det sociala arbetets diskurs vilket jag återkommer till längre fram i detta kapitel.

Den ”goda” relationen i socialt arbete

Oavsett hur man talar om relationen mellan socialarbetare och klient framställs den ofta som ett fundament för hur ett framgångsrikt och professionellt socialt arbete bör bedrivas (Payne, 2006). Bernler, Johnsson och Skårner (1993) hävdar att socialt arbete alltid bedrivs inom ramen för en relation och att hjälp inte förmedlas utan denna relation. Ruch, Turney och Ward (2010) beskriver hjälpande relationer som det sociala arbetets hjärta och att interventioners resultat ofta återspeglas i hur relationen mellan socialarbetare och klient har sett ut. I grundboken ”Att vara socionom” (Sandström 2010) tillägnas ett kapitel relationen mellan socialarbetare och klient. Den beskrivs där som ”otvivelaktigt en central komponent i ett lyckat klientarbete” när socialarbetare själva tillfrågas (Perlinski 2010, s. 127). Även i andra studier av socialarbetares beskrivning av sitt arbete lyfts relationen som en viktig del, såväl för insatsers resultat som socialarbetares upplevelse av meningsfullhet i arbetet (Howe 1998; Pettersson 2001; Skogens 2007; Trevithick 2003).

Att framhålla relationens centrala betydelse är inte på något sätt nytt inom socialt arbete varken i Sverige eller internationellt (Biestek 1957; Hollis 1964; Perlman 1969; Segreus 1994). Det finns tydliga kopplingar till det sociala arbetets historiska frontfigurer Mary Richmond och Jane Addams som grundlade synen på att socialt arbete handlar om att arbeta med sociala relationer (Aamodt 2014). Redan tidigt noteras dock att det sociala arbetet tenderar att ge den hjälpande relationen stor betydelse men att någon närmare precisering och operationalisering av relationen och dess inverkan på interventioner och behandling inte formulerats (Munson & Balgopal 1978; Proctor 1982). I mitten av 2000-talet beskriver exempelvis Skogens (2007) och Hill (2005) att fördjupad forskning kring denna relations betydelse är mycket begränsad. Denna

uppfattning kvarstår även i nutid (Aamodt 2014; Bruhn & Källström 2018). En förklaring som anges är att man inom det sociala arbetets praktik såväl som forskningsfält tagit den goda relationens positiva betydelse för given. Levin och Ellingsen (2015) är lite inne på samma spår när de uttrycker det som att relationen ibland verkar ha stannat vid att vara ett honnörsord som inte öppnar upp för diskussioner om socialt arbete utan snarare stänger ner dem.

Det framstår alltså som att uppfattningen om relationens betydelse inom socialt arbete är något tvetydig. Å ena sidan kan det exemplifieras med Perlinskis (2010) undersökning av socialarbetares syn på relationens betydelse som nämndes tidigare. Här är hållningen att relationen är av central betydelse för arbetets utfall på ett generellt plan. Samtidigt beskrivs relationsskapandet av socialarbetare själva inte som en professionell färdighet utan förstås mer som allmän medmänsklighet och en fråga om personkemi (ibid.). Å andra sidan menar Bäck-Wiklund (2003) att personligt stöd och behandling genom en bärande relation är det som oftast förknippas med professionalitet i socialt arbete.

Trevithick (2003) beskriver att synen på relationens betydelse varierar i olika tidsepoker och kan på så sätt fungera som ett lackmustest för det sociala arbetets position och färdriktning. I det nutida sociala arbetet lyfts också relationens betydelse i olika sammanhang. I följande avsnitt beskrivs några sådana exempel.

Beskrivningar av relationens betydelse i offentliga dokument

I och med att socialarbetaren i sin roll som professionell har ansvar för relationen framhåller Levin och Ellingsen (2015) att forskning om förhållanden som påverkar dess uttryck och användning är mycket relevant för socialt arbete. Det finns en samsyn i denna forskning att det är viktigt med ett gott bemötande och att de hjälpsökande ska känna sig förstådda oavsett vad utfallet av relationen blir. Men relationen mellan socialarbetare och klient är ett ämne som också aktualiseras i offentliga dokument som rör det sociala arbetet i socialtjänsten. I den så kallade Munro-rapporten som formulerades i Storbritannien efter en nationell översyn av barn- och ungdomsvården lyfts klientrelationen som ett centralt område för att utveckla arbetets kvalitet:

Helping children and families involves working with them and therefore the quality of the relationship

between the child and family and professionals directly impacts on the effectiveness of help given. (Munro 2011, s. 23)

Relationen mellan socialarbetare och klient beskrivs i detta avseende som nära sammankopplat med det sociala arbetets kvalitet och effektivitet.

När det gäller socialarbetare som professionell grupp är ett av de attribut som präglar professioners yrkesverksamhet förekomsten av en specifik etisk kod² (Molander & Terum 2008). För socialarbetare i Sverige finns en sådan utformad av en av de fackliga organisationerna (Akademikerförbundet SSR, 2015a). I denna kod finns en artikel som rör bemötande av klienter och där beskrivs att en grundförutsättning för relationen mellan socialarbetare och klient är den asymmetri som finns i fråga om makt. Socialarbetare och klient möts inte på lika villkor men samtidigt beskrivs ett jämlikt bemötande som ett av professionella socionomers viktigaste uppdrag. Att bygga en relation definieras i den etiska koden som ett professionellt dilemma. Socialarbetare måste hantera de inbyggda utmaningar som handlar om att bygga en förtroendefull relation i en verksamhet som har ”ofrånkomliga inslag av kontroll” (ibid. s. 10).

Ett annat exempel på relationens aktualitet rör en ändring i socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Det gäller lagens sjätte kapitel om vård utanför det egna hemmet och specifikt placeringar av barn och unga i familjehem, stödboende eller hem för vård och boende (HVB). Efter en proposition med titeln ”Stärkt skydd för barn och unga” infördes att det till varje barn/ungdom ska utses en särskild socialsekreterare med ansvar kontakterna med den unge (Socialdepartementet 2013). Det gäller, enligt propositionen, framför allt i fråga uppföljning som tidigare varit bristfällig vid tillsyn av denna typ av verksamhet. I motiveringen av detta beslut finns relationen med som argument. I propositionen definieras att det ska finnas en ”god relation” mellan den särskilda socialsekreteraren och den unge. Det skrivs fram som en förutsättning

² Etiska koder, eller riktlinjer, är de dokument som direkt kopplar till praktikinivån av socialt arbete vilket är i fokus för denna avhandling. Ett motsvarande exempel på policynivå är den globala definitionen av socialt arbete som antogs av internationella intresseorganisationer (International Federation of Social Workers (IFSW) 2014). Den nämns vidare i kapitel 2, *Tidigare forskning*.

för att den unge ska våga berätta för socialsekreteraren om eventuella brister eller önskemål. En god relation definieras i detta fall som ”en tät, kontinuerlig och förtroendefull kontakt” (s. 78).

De senaste årens diskussion om styrning och kunskapsutveckling i socialt arbete som yrkespraktik, och annan offentlig välfärd, fokuserar på begreppet tillit. Istället för misstro och kontroll, som oftast beskrivs som kännetecknande för styrningsmodellen New Public Management (NPM), ska verksamheter ledas och styras med hjälp av tillit. Under 2018 presenterades Tillitsdelegationens slutbetänkande *Med tillit ökar handlingsutrymmet – tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn* (SOU 2018:47). Här skrivs att socialt arbete framför allt handlar om att skapa och underhålla relationer mellan medarbetare och medborgare³. I slutbetänkandet är en central utgångspunkt att skapa en välfärdssektor som ger förutsättningar för ”det goda mötet”:

I det goda mötet får medborgaren och medarbetaren tid att mötas, här kan medarbetaren använda sin erfarenhet och kompetens och ge medborgaren ett stöd som är format efter hens förutsättningar och behov. (Tillitsdelegationen, 2018, s. 47)

Relationen som argument, och att bättre tillvarata professionellas erfarenheter och kompetenser, betonas alltså i nationella översyner samt övergripande statliga satsningar på styrning och kunskapsutveckling. Relationen mellan socialarbetare och klient finns också närvarande i både professionens etiska kod och i lagtext som styr dess arbete. Sammantaget påvisar detta att relationens betydelse i socialt arbete är högaktuell vilket motiverar en fördjupning av forskningsområdet.

Varför studera talet om relationen mellan socialarbetare och klient?

Beskrivningar av relationen som god, viktig och avgörande framträder i tidigare studier som ett centralt tema inom socialt arbete. Ett tema som består över tid och i olika kontexter. Detta gäller såväl i forskarsamhället som bland yrkesverksamma (Bruhn & Källström 2018; Nygren & Soydan

³ I betänkandet används de övergripande begreppen medborgare och medarbetare i beskrivningen av det goda mötet då det handlar om olika välfärdspolitiska kontexter och organisationer. Jag anser dock att relationen mellan socialarbetare och klient kan representera ett sådant möte.

1997: Perlinski 2010) men också utifrån två delvis skilda aspekter. För det första i meningen att det är en förutsättning för det sociala arbetets kärnverksamhet – det är mötet mellan professionell och klient som konstituerar socialt förändringsarbete. Därutöver beskrivs relationen också i värdeladdade termer som ”det sociala arbetets hjärta och essens” (Ruch, Turney & Ward 2010) och det som ”levandegör” socialt arbete (Herz 2016).

Denna avhandling fokuserar på talet om relationen och dess konsekvenser för socialt arbete som professionellt fält. Just språket beskrivs av Dellgran (2016) som en central aspekt av professionalisering av yrkesområden:

Alla professioner utvecklar en egen vokabulär och ett eget begreppssystem, men även språkliga konstruktioner av kollektiv självbild och specifika anspråk, argument och verklighetsbeskrivningar (s. 260f).

Sådana språkliga konstruktioner har en viktig funktion i fråga om professionell socialisering och sammanhållning inom gruppen. Det motiverar forskning som fokuserar på språket och talet om något. Med en sådan utgångspunkt kan talet om en god relation mellan socialarbetare och klient förstås som en del av socionomers kollektiva självbild. På samma gång beskriver viss forskning att socialsekreterare inte uppfattar relationsarbetet som en professionell färdighet i sitt arbete (Perlinski 2010).

Beskrivningarna av relationen stannar ofta vid ett konstaterande att den är viktig medan dess centrala roll sällan problematiseras på ett mer grundläggande plan (Bruhn & Källström 2018; Levin & Ellingsen 2015). Ett alltför idealiserat synsätt på relationens betydelse kan leda till att kunskapen om relationen i socialt arbete inte utvecklas i enlighet med grundläggande värden i verklighetsbeskrivningar av det sociala arbetets yrkesutövning. Att illustrera språkliga konstruktioner och att fokusera på hur det talas om något kan vara ett sätt att identifiera ett sådant synsätt och därmed också möjliggöra problematiseringar. Frågor som väcks i denna avhandling är om och i så fall hur talet om relationen kan förstås i förhållande till socionomprofessionens kollektiva självbild och kunskapsbas.

Socialt arbete som professionellt fält präglas av en dubbelhet vad gäller det professionella uppdraget då socionomprofessionens arbete

kan vara fokuserat till två delvis motstridiga värden – stöd *och* kontroll (Brante 2014). Arbete och yrkesidentitet utformas i många avseenden på olika sätt beroende på organisatorisk kontext. En följd av detta är att socionomprofessionen beskrivs som en organisationsberoende profession (Svensson, & Åström 2013; Avby 2018). Hur relationens betydelse och gestaltning beskrivs bör således också skilja sig åt i olika organisatoriska kontexter beroende på om tyngdpunkten i uppdraget ligger på stöd eller på kontroll. Det kan alltså finnas organisations- och yrkesmässiga spänningar invävda i talet om relationen mellan socialarbetare och klient och dess betydelse vilket motiverar mer specialiserad kunskap rent organisatoriskt.

Denna avhandling tar sin utgångspunkt i socialt arbete som yrkespraktik och är avgränsat till socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO). Svensson (2008) beskriver socionomer som det sociala arbetets huvudsakliga yrkesgrupp och socialtjänsten som den centrala organisatoriska kontexten. Vidare är socialsekreterare den vanligast förekommande yrkestiteln bland socionomer (Dellgran, 2016). Bergmark och Lundström (2008) preciserar dessutom socialtjänsten som en slags administrativ benämning av det professionella fältet. De juridiska ramarna är en central del i förståelsen av det sociala arbetets fält och arbetet i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker styrs framför allt av socialtjänstlagen⁴ (SFS 2001:453). Det är inom socialtjänsten som professionella socionomer realiserar socialtjänstlagens praktiska och politiska arbete (Bergmark & Lundström 2008), vilket motiverar en sådan organisatorisk avgränsning.

Socialtjänstens verksamhet delas ofta upp utifrån kategorierna individ- och familjeomsorg (IFO) samt vård och omsorg om äldre, stöd och service till personer med funktionshinder. Till IFO hör traditionellt sett barn- och familjevård, missbruksvård samt hantering av ekonomiskt bistånd (Lundström & Sunesson 2016). Det bör dock sägas att det

⁴ Andra lagtexter som definierar socialtjänstens arbete i dess myndighetsutövande praktiker är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387, LSS), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (1998:870, LVM) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (1990:52, LVU). Utförare som genomför beslutade insatser enligt dessa lagrum kan vara offentliga, privata eller ideella.

kommunala självstyret innebär att det finns organisatoriska skillnader mellan kommuner i fråga om hur man väljer att benämna verksamheter och ansvarsområden. Socialtjänstens individ- och familjeomsorg beskrivs som en kärnverksamhet i socialt arbete med argumentet att det som sker inom ramen för denna organisation har bäring och återverkan på socialt arbete inom ramen för andra organisatoriska kontexter (Bergmark & Lundström 2008). Det är också inom ramen för IFO som staten gjort stora ansträngningar för att säkra kunskapsutveckling och kvalitetssäkring på senare tid. Det sociala arbetet som bedrivs i kommunernas individ- och familjeomsorg kännetecknas enligt Skillmark (2018) av en tilltagande standardisering av utrednings-, bedömnings- och behandlingsarbete vilket framför allt rör socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. I denna avhandling behandlas frågor som rör hur en sådan utveckling kan ta sig uttryck i socialsekreterares beskrivningar av relationen mellan socialarbetare och klient.

Frågan om relationen mellan socialarbetare och klient och dess betydelse är laddad inom ramen för diskussioner om det sociala arbetets forskning och praktik i Sverige. Relationen har ibland ställts emot standardiserade och forskningsbaserade arbetsmetoder i argumentationen om vad som är viktigast i det sociala arbetet (Bergmark & Lundström 2011; Sundell 2012; Sundell & Hansson 2012). Den debatten rörde frågan om implementering av evidensbaserad praktik (EBP) i socialtjänsten.

En annan fråga i diskursen påvisar en oro för utvecklingen av socialtjänsten över tid och rör frågan om det sociala arbetets styrning och färdriktning. Två socialarbetare med lång erfarenhet av arbete i socialtjänsten skriver i en debattartikel att "begrepp som relationer som förr var kärnan i socialt arbete, betraktas idag som flummigt" (Angsell & Skilving 2016). I artikeln kopplas bristande fokus på relationsarbete till de problem som finns i socialtjänsten med att rekrytera och behålla socionomer. Socionomers arbetsvillkor och missnöje med arbete i socialtjänsten är ett återkommande resultat i forskningsstudier (Welander, Astvik & Isaksson 2017; Tham 2007). Dessa två aspekter, EBP-debatten och det sociala arbetets färdriktning, återkommer jag till längre fram i avhandlingen.

Jag är utbildad socionom och har arbetat med myndighetsutövning inom socialtjänsten. I klientarbetet har jag upplevt vad relationen kan åstadkomma och vad det kan göra för upplevelsen av arbetet. Samtidigt har jag under utbildningen och i arbetet inom akademien uppfattat beskrivningen av relationens betydelse som både idealiserad och förbisedd på samma gång. Hela tiden har jag dock uppfattat den som förenklad i någon mån. Det finns något som är centralt i talet om relationsarbete i socialtjänsten – men kan det förstås på ett annat sätt? Det har väckt mitt intresse för att undersöka detta närmare inom ramen för socialtjänstens organisation där myndighetsutövning är ett centralt uppdrag. Avhandlingens övergripande problemformulering är: *Vad kan sättet att tala om relationens betydelse innebära för socionomprofessionen i allmänhet och socialsekreterare inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker i synnerhet?*

Avhandlingens syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med föreliggande avhandling är att belysa hur socionomer talar om relationens betydelse för klientarbete inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Ytterligare ett syfte är att undersöka hur talet om relationen mellan socialsekreterare och klient kan förstås och användas som del av socionomprofessionens kunskapsbas. De vägledande frågeställningarna för arbetet med avhandlingsprojektet är följande:

- Vad beskriver socialsekreterare som kännetecknande för relationen till klienter i sitt arbete?
- Vilken betydelse ges socialtjänstens organisatoriska ramar i de professionellas beskrivning av relationen mellan socialsekreterare och klient?
- Hur kan socialsekreterares utsagor om relationen till klienterna förstås som en del av socionomers professionella identitet?
- Hur kan socialsekreterares tal om relationen till klienter förstås i förhållande till socionomprofessionens kunskapsbas?

Denna avhandling tar sin empiriska utgångspunkt i socialt arbete som yrkespraktik. Intresset för denna avhandling är professionens perspektiv och jag har valt att göra kvalitativa intervjuer med två generationer av yrkesverksamma socionomer inom socialtjänstens organisation. Dels erfarna, seniora, socionomer med lång erfarenhet (minst 10 år) av

klientarbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Dels relativt nytexaminerade, juniora, socionomer med kortare erfarenhet av yrket som socialsekreterare (1-5 år) men närmare till erfarenheter från socionomutbildningen.

Utöver yrkeserfarenhet är valet av två generationer motiverat av skäl som kan kopplas till när i tid man tar sin examen och påbörjar sin yrkesbana som socionom. De seniora socialsekreterarna har socionomexamen från 1980-talet när socialt arbete var nytt som universitetsämne och den första socialtjänstlagen sattes i bruk. De juniora socialsekreterarna representerar den nutida socionomprofessionen på 2010-talet när professionalisering och akademisering av yrket får anses etablerad. Som nämnts tidigare har kunskapsutveckling i socialt arbete, som yrkespraktik och som akademisk disciplin, återkommande diskuterats och ifrågsatts de senaste decennierna. Det är rimligt att anta att olika generationer av socionomer hanterar krav på standardisering och evidens på olika sätt. Genom att intervjua två generationer av socionomer/socialsekreterare blir det i avhandlingen möjligt att undersöka hur dessa aspekter av socialt arbete tar sig uttryck i talet om relationen mellan socialarbetare och klient.

Förutom professionsperspektivet är teoretiska ingångar i avhandlingen kopplat till tre huvudsakliga perspektiv: *praktik*, *agent* och *diskursiv formation* (Bergmark & Oscarsson 1990). Praktiken rör socialtjänsten som organisation och i det avseendet används Hasenfelds (2010) perspektiv på människobehandlande organisationer samt Lipskys (2010) och Johanssons (2007) beskrivningar av gräsrotsbyråkraters arbete. Molanders (2016) och Evans (2010) förståelse av professionell diskretion fungerar också som teoretisk inramning av praktiken. Socialsekreterare förstås som agenten och analyseras utifrån begreppet professionell identitet utifrån en övergripande definition gjord av Webb (2017). Vad gäller den diskursiva formationen används begreppen diskursuniversum och doxa som de formulerats av Bourdieu (1977).

I forskningen om relationen i det sociala arbetet har fokus enligt Skogens (2007) legat på att kvalitativt undersöka "maktaspekter eller samtalet som ett terapeutiskt verktyg" (s. 23). Relationen beskrivs också som ett tämligen utforskat område när det gäller kvantitativa studier av

utfall och resultat inom socialt arbete (Tengvald 2003). Denna avhandling väljer dock inte heller något av dessa angreppssätt utan fokuserar på hur talet om relationen kan förstås ur ett professionsperspektiv. Sahin-Dikmen (2013) beskriver att yrkesverksammas berättelser om det dagliga arbetet kan vara vägledande för att identifiera centrala aspekter av ett professionellt fält. Det kan fokusera på spänningar och konflikter men också på sådant som håller fältet samman (Carlhed 2011) och utifrån vad som presenterats så här långt menar jag att synen på den goda relationen i socialt arbete kan vara ett exempel på det sistnämnda. Socialsekreterares beskrivningar fungerar i denna avhandling också som en utgångspunkt för en diskussion om relationens betydelse kopplat till utveckling av socionomprofessionens kunskapsbas. Det görs i avhandlingens slutkapitel med hjälp av metaforen i avhandlingens titel som handlar om att använda relationen som redskap.

Tillgång till och användning av olika sorters kunskaper som är specifika för yrkesområdet kan förstås som ett av professionella gruppers främsta redskap. Kunskaper kan i detta avseende ha åtminstone två olika funktioner. Å ena sidan som vägledning och redskap i det dagliga arbetet (Bergmark & Oscarsson 2016) ur ett praktikperspektiv. Å andra sidan kan kunskap också ha en legitimerande funktion utifrån ett professionsteoretiskt perspektiv (Carlhed 2011). Resonemang om hur kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient kan förstås och användas som redskap utvecklas närmare i avhandlingens sista kapitel. I följande avsnitt förs dock ett något utförligare resonemang kring kopplingen mellan professionell yrkesutövning och kunskap.

Varför studera talet om relationen som kunskap?

Professionsbegreppet kan definieras på olika sätt men i grunden handlar det om att professioner är yrken som utför sitt arbete baserat på teoretisk kunskap. Kunskaperna har förvärvats genom en specialiserad utbildning kopplad till högre utbildning och forskning (Brante, Johnsson, Olofsson & Svensson 2015). Professioner kan förstås som en yrkesgrupp som har monopol på kunskapen inom ett område. Deras uppdrag är att förmedla och anpassa denna kunskap, som sanktionerats av samhället, gentemot enskilda medborgare eller grupper (Abbott 1988). Professioner kategoriseras ofta som olika typer beroende på historik, samhällelig

status och autonomi. Socialt arbete som profession tillhör kategorin semiprofessioner, eller välfärdsprofessioner (Brante 2014). Det innebär att de är "gamla" yrken som professionaliserats genom politiska beslut. I fallet för socionomer, och andra välfärdsprofessioner som exempelvis lärare och sjuksköterskor, skedde det genom högskolereformen 1977 när utbildningen införlivades i den akademiska organisationen och socialt arbete blev en forskningsdisciplin (Sunesson 2003).

Det politiska inflytandet på socialt arbete som yrkespraktik och de professionellas förutsättningar för att göra sitt arbete är viktiga aspekter när det gäller att studera socionomers yrkesutövning i socialtjänsten. Men dessa två perspektiv är inte helt utan spänningar när det gäller frågan om socialarbetares kompetens och kunskapsbas. Socionomers kunskaper styrs inte enbart av det som bedöms som viktigt i det dagliga arbetet utan påverkas också av strukturella och organisatoriska premisser. Den statliga styrningen får allt mer inflytande över kunskapsutvecklingen i socialt arbete (Johansson 2013). Vad socionomer behöver kunna förhandlas oavbrutet beroende på tidsmässig och samhällelig kontext (Brante 2014). I en grundbok om socialt arbete skriver Meeuwisse och Swärd (2016) att relationen till klienterna är ett ständigt aktuellt dilemma inom disciplinen, ett dilemma "som varje generation socialarbetare ställs inför och måste förhålla sig till" (s. 76). Med anknytning till denna formulering uttrycker Nygren, Blom och Morén (2013) att det för socialarbetare handlar om att ta ställning till om det är statens eller klienternas intressen som ska styra det sociala arbetet som görs i praktiken. Hur man ställer sig till sådana frågor påverkar i sin tur vilken typ av kunskap som betraktas som viktig för "ett gott socialt arbete" (s. 29).

Beddoe (2013) konstaterar att socialt arbete inte har ett tydligt avgränsat kunskapsanspråk, det vill säga vad som utmärker kunskapen inom det sociala arbetets professionella fält i förhållande till andra yrkesområden. Det leder till att professionella socialarbetare ofta hamnar i ett slags beroendeförhållande till organisationens arbete med kunskapsutveckling. Beddoe (2013) menar vidare att det sociala arbetets professioner behöver utveckla en strategi för att främja dess kunskapsutveckling. Det handlar exempelvis om att tydligare koppla det sociala arbetet till vetenskaplig kunskap och forskning för att markera professionens kunskapsanspråk. I dagens kunskapssamhälle är

professionell legitimitet starkt förknippad med närheten till vetenskapen (Brante 2014). I och med marknadiseringen av välfärdsområdet och NPM som styrningslogik har de professionella fältens förutsättningar förändrats. Det ger också återverkan på hur de yrkesverksammas professionalitet bedöms och värderas av andra. Noordegraaf och Schinkel (2011) beskriver att nya värden som exempelvis effektivitet, resultat och en slags ”valuta för pengarna”-logik blir vägledande. Professionalitet i den gamla meningen, där kunskapsmonopol och självständiga bedömningar (klinisk expertis) värderas högt, ses i det nya perspektivet som förlegat (ibid.).

Kunskapsutveckling och evidens i socialt arbete

Akademisering och professionalisering av socialt arbete och förändringar av strukturella och organisatoriska förutsättningar i offentlig sektor ställer högre krav på vetenskaplighet, mätbara värden och kunskap. Resultat och kvalitet blir värdeladdade mål som ska operationaliseras av socialarbetarna i kontakten med klienter/brukare. Ett samtida uttryck för detta kan ses i debatten om evidensbaserad kunskap. Inom socialt arbete, och andra professionsnära discipliner med koppling till ovan nämnda människobehandlande organisationer har frågan om resultat och interventioners effekter i hög grad aktualiserats genom idén om evidensbaserad praktik (EBP) (Bohlin & Sager 2011; Donaldson 2009; Johansson 2017). Det vill säga att arbetet i allmänhet, och interventioner i synnerhet, i högre grad än tidigare skall grundas på forskningsbaserad kunskap om vad som fungerar – med andra ord vad som är effektivt (se exempelvis Bergmark, Bergmark & Lundström 2011; Utredningen för kunskapsbaserad socialtjänst 2008). I yrkespraktiken har det ofta landat i att vissa arbetsmetoder har framhållits som mer effektiva än andra och därmed förordats och implementerats ovanifrån av centrala aktörer (Björk 2016; Herz & Johansson 2011).

Inom forskningen har olika metoder för att uppnå kunskap diskuterats och problematiserats (Johansson 2015). Top-downstyrningen mot en evidensbaserad praktik i socialtjänsten har kritiserats för att på ett oreflekterat sätt sneglat på den medicinska och naturvetenskapliga traditionen utan att ta hänsyn till avgörande skillnader som präglar det sociala arbetet (Denvall & Johansson 2012; Johansson 2017; Månsson 2003).

Men evidensbaserad praktik handlar inte bara om att använda forskning i det praktiska arbetet. I den teoretiska beskrivningen av evidensbaserat arbetssätt framhålls dessutom ytterligare två kunskapskällor utöver forskningsresultat om effektiva arbetsmetoder: (1) klientens önskningsar/erfarenheter samt (2) situationen och klientens status i stort. Dessa tre kunskapskällor, forskning – klient – kontext, skall sammanvägas i den bedömning som socialarbetaren utifrån sin kliniska expertis förväntas göra när beslut om lämplig insats ska fattas (Haynes, Deveraux & Guyatt 2002). I en sådan modell placeras den enskilda socialarbetaren i centrum för beslutsfattande och bedömningar. Utan att gå närmare in på EBP-debattens olika svängningar redan nu kan ändå poängteras att den kliniska expertisen och de professionellas bedömningar framhålls som avgörande. Frågan om socionomers kliniska expertis har i likhet med relationens betydelse, enligt min uppfattning, av någon anledning inte debatterats eller undersökts i lika stor utsträckning som olika arbetsmetoder och forskningsmetoder. Åtminstone inte uttryckt i sådana termer och av den anledningen har jag valt att utgå från professionens perspektiv i avhandlingen.

Kontextuella förutsättningar

Denna avhandling undersöker hur socionomer inom en av socialtjänstens myndighetsutövande praktiker talar om relationen mellan socialarbetare och klient. I följande avsnitt görs en precisering av kontexten för denna avhandling. Det görs genom att beskriva fyra aspekter av det sociala arbetet som professionellt fält; 1) socialt arbete som fält, 2) socionomer som professionell grupp, 3) socialtjänsten som organisation och 4) socialsekreterare som yrkesgrupp.

I Svenssons (2008) undersökning av socionomer och socialt arbete beskrivs området som ett professionellt fält snarare än som en profession vilket kopplas till att socionomer arbetar inom ett brett spektrum av organisationer. I begreppet professionellt fält ryms såväl personer med relevant akademisk utbildning som de organisationer där det sociala arbetet utträttas. Det politiska inflytandet på det sociala arbetet är något som präglar fältet, särskilt dess förhållande till staten. Socialt arbete, i det här fallet arbetet som bedrivs inom ramen för kommunal socialtjänst, står i ett slags beroendeförhållande till staten då den utgör såväl konsument som legitimerande insats när det gäller de professionella

tjänsterna (Brante 1987; Svensson & Åström 2013). Det får också återverkan på hur kunskap betraktas, värderas och används inom det professionella fältet.

I Sverige utförs det sociala arbetet framför allt av socionomer (Johnsson, Laanemets & Svensson 2008). I avhandlingen förstås socionomer som ett exempel på en profession. Det gemensamma syftet för professioner är att upprätthålla den sociala ordningen på olika sätt och på olika nivåer. Som nämndes tidigare präglas det sociala arbetet som yrkespraktik av arbete med både stöd och kontroll. Brante (2013) skisserar en typologisk modell av professionella kompetensfält utifrån en uppdelning av olika fält, exempelvis hälsa, teknik och ekonomi. Här finns också kategorierna social integration och social kontroll. Inom fältet psykosocial integration är syftet att förändra sociala förhållanden via individers medvetenhet och här verkar professioner som psykologer och terapeuter. Fältet social kontroll syftar till förändring av individer genom reglering och tvång och här återfinns poliser och jurister. Socionomer befinner sig inom båda dessa fält och därmed också i ett slags gränsland mellan social integration och social kontroll (Brante 2013).

Professioners objekt är kopplat till dess uppdrag i fråga om vad, eller vilka som ska förändras när det gäller att upprätthålla den sociala ordningen inom det specifika fältet (Brante 2014). Det sociala arbetets objekt rör sig om olika typer av sociala problem. Socionomprofessionens uppdrag är att tillämpa sin kunskap för att förändra individer och grupper som bedöms vara i behov av professionens tjänster. I det dagliga arbetet är det framför allt kunskap om lagar och regler och s.k. vardagskunskap som används av socionomer, enligt de själva. Vetenskaplig kunskap och ny forskning vägleder inte i lika stor utsträckning (Brante, Johnsson, Olofsson & Svensson 2015). Begreppet helhetssyn är något som ofta används för att definiera socionomers särskilda kompetens (Bergmark 1998; Grell, Ahmadi & Blom 2013; Harder & Appel Nissen 2011). I en etisk kod för socialarbetare formuleras exempelvis att:

socialarbetare bör företräda en helhetssyn på en persons sociala situation. Det innebär att arbetet för en persons utveckling ska beakta alla väsentliga aspekter av en persons situation på ett sammanhållet sätt. (Akademikerförbundet SSR 2015a, s. 9).

Socialsekreterares yrkesutövning består till stor del av att göra bedömningar. Johnsson, Svensson och Laanemets (2008) beskriver att dessa bedömningar görs i "skärningspunkten mellan det offentliga och det privata och har en stark politisk prägel" (s. 86). Det sociala arbetet kan beskrivas som ett arbete i spänningsfältet mellan stöd och kontroll (Järvinen 2013).

Den organisatoriska inramningen inom socialtjänsten har förändrats sedan början på 1990-talet. En ökad specialisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg är nu dominerande (Grell 2016; Morén, Blom, Lundgren & Perlinski 2010). Arbetsuppgifter delas ofta upp i enlighet med en funktionsspecifik beställar-utförarmodell. Mottagning, utredning och bedömning sker inom ramen för beställarfunktionen och insatser av mer behandlande karaktär på motsvarande sätt sker i utförardelen av organisationen (Grell 2016). Det innebär att yrkesrollen också blir mer specialiserad. Socialsekreterare arbetar med antingen utredning eller med behandling i enlighet med organisationens logik. Likväl rymmer yrkesrollen som socialsekreterare inom myndighetsutövning dimensioner av dubbelhet i fråga om kontroll och stöd. Lindgren (1999) beskriver att det sociala arbetets dubbla uppdrag blir extra tydligt inom ramen för socialtjänstens myndighetsutövning där man inom samma relation till en individ måste hantera såväl de stödjande som de kontrollerande inslagen. Detta bör rimligtvis också återverka på den professionella identiteten och beskrivningen av sitt arbete.

Som professionell praktik menar Ponnert (2007) att socialsekreteraryrket kan karakteriseras som en semiprofession med "låg legitimitet, diffusa gränser och ansvarsområde" (s. 92) vilket resulterar i att kollegor och organisationen har stor inverkan på hur arbetet hanteras och definieras.

Ett professionellt fält präglas också av hur omvärlden värderar det arbete som görs. Enligt Brante et al. (2015) visar undersökningar över tid att allmänhetens förtroende för socionomer ligger lågt i jämförelse med andra professioner. Tillsammans med psykologer är socionomer en av de välfärdsprofessioner som hamnar längst ner i fråga om förtroende från omvärlden. Dellgran (2016) menar att det går att koppla till socionomers organisatoriska förankring i socialtjänsten och arvet från fattigvården. Dunk-West och Verity (2013) beskriver detta i termer av

det sociala arbetets stigma och betonar att socialarbetares professionella identitet är nära sammankopplad med omvärldens attityder. I detta avseende lyfts också medias rapportering av socialt arbete i socialtjänsten där socialarbetare ofta framställs som ansvariga för att skada andra genom att omhänderta barn. Eller det motsatta – att skuldbelägga socialarbetare som inte agerat när tragedier inträffar (ibid.).

Centrala begrepp

Relationen mellan socialarbetare och klient innefattar tre huvudsakliga enheter: en professionell – socialarbetaren, en individ – klienten och det som uppstår i interaktionen dem emellan – relationen. I följande avsnitt definieras min förståelse av dessa tre begrepp – relationen, socialarbetare och klient, samt hur de används i avhandlingen.

Relationen

Relationen i denna avhandling definieras som interaktionen mellan socialarbetare och klient inom ramen för arbetet som ”socialarbetaren utför med syfte att förändra något för klienten eller klienterna” (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 140). För att ytterligare förtydliga avser begreppet relationen det som uppstår inom ramen för mötet mellan socialarbetare och klient i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Det beskrivs för det mesta med begreppet relation men även genom andra synonymer som exempelvis allians, arbetsallians eller behandlingsrelation. I denna avhandling är det empiriska fältet definierat till socialt arbete inom socialtjänstens myndighetsutövning vilket ger en avgränsning gentemot de mer behandlingsinriktade förståelserna av relationsbegreppet.

På ett övergripande plan kan analytiska nivåer urskiljas i fråga om mellanmänniska relationer mellan två individer, så kallade interpersonella dyadiska relationer (Bernler & Johnsson 2001). För att interaktion mellan två parter ska förstås som en relation anger Ahrne (2014) att vissa element måste finnas. För det första kan ett grundläggande element ange att begreppet syftar på *sociala relationer* vilket innebär två individer som träffas upprepade gånger. För det andra handlar det om element som rör hur relationen gestaltas. Det kan röra sig om att ha en idé om varför man träffas, en gemensam uppfattning om

formerna för relationen och att någon tar initiativ för att träffas. För det tredje kan relationen förstås utifrån element som rör relationens dynamik. Sådana element kan vara synlighet, att veta vad den andra gör, konsekvenserna av relationen samt om den uppfattas som bra eller dålig (ibid.).

Bernler och Johnsson (2001) menar dock att den relation som är av intresse inom ramen för samhällsvetenskap inte primärt rör sociala relationer på ett allmänt plan vilket också är fallet i föreliggande avhandling. I denna avhandling är det två andra huvudsakliga förståelser av relationsbegreppet som är aktuella. *Den professionella relationen* som beskriver förhållandet mellan en representant för en profession och en medborgare (Skau, 2007) är den ena. Den andra handlar om en så kallad *byråkratisk relation* mellan gräsrotsbyråkrat och klient (Johansson 2007). Den förstnämnda, den professionella relationen, rör relationen mellan två människor i olika roller. Den sistnämnda, den byråkratiska relationen, kan mer förstås som en relation mellan två kategoriseringar av funktioner i en byråkrati och handlar därför mindre om personerna i relationen (Johansson 2007). I mötet mellan socialarbetare och klient finns aspekter av både den professionella och den byråkratiska relationen.

Socialarbetare

Socialarbetare, eller praktiker, vilket ibland används synonymt är inom ramen för denna avhandling begränsat till att vara personer som arbetar inom socialtjänsten. I första hand arbetar de, eller har arbetat, som socialsekreterare med myndighetsutövning.

Socialarbetare är den svenska motsvarigheten till det internationella begreppet social worker. I denna avhandling är det också denna benämning – socialarbetare – som intervjupersonerna framför allt använder när de talar om sig själva i förhållande till sin profession. I avhandlingen förekommer även begreppen *socialsekreterare* respektive *socionom*. *Socialsekreterare* är en yrkestitel inom socialtjänstens organisation. Socialsekreterare är oftast utbildade *socionomer*, det vill säga att de har avlagt socionomexamen vid någon av landets högskolor eller universitet som ordnar socionomutbildning (Dellgran 2016).

Socialarbetare, socialsekreterare och socionom är inte per automatik synonyma begrepp. Det finns många som arbetar inom socialtjänsten

med annan utbildningsbakgrund, exempelvis beteendevetare eller socialpedagog (Svensson 2008) men som ändå kan definieras som socialarbetare. Socialsekreterare i sin tur är en specifik yrkestitel inom socialtjänstens organisation och är kopplat till anställningsformen. I denna avhandling används de tre begreppen på följande sätt. Begreppet socialarbetare syftar på en övergripande beskrivning, internationellt och nationellt, av personer som arbetar med socialt arbete. Begreppet socionom syftar på personer med socionomexamen. När begreppet socialsekreterare används syftar det på personer som är anställda i socialtjänsten. Begreppet socialsekreterare används också som en övergripande beskrivning av intervjupersonerna i avhandlingens empiriska material. Det empiriska materialet består av utbildade socionomer som har erfarenhet av socialsekreteraryrket. Även om samtliga intervjupersoner inte var anställda som socialsekreterare vid intervjutillfället har jag valt att benämna dem som socialsekreterare vilket diskuteras närmare i kapitel 4, *Metodologi*,

Klient

Användningen av begreppet *klient* kan också diskuteras. I denna avhandling utgår jag ifrån Salonens (1998) distinktion mellan klient och brukare där det senare beskrivs som någon som har fler handlingsalternativ och som kan avstå från en service om de inte är nöjda. Jag använder begreppet klient och inte brukare då jag i likhet med Järvinen (2002) anser att de medborgare som har kontakt med socialtjänsten har begränsade möjligheter att välja att avstå eller att inte delta (åtminstone inte utan att riskera sanktioner). I socialtjänstens arbete präglar det asymmetriska maktförhållandet i relationen mellan socialarbetare och klient också individens handlingsalternativ. Detta begrepp går naturligtvis att problematisera ytterligare men jag anser att det ligger utanför intresseområdet för denna avhandling. För en utförligare undersökning av brukarinflytande i socialt arbete se exempelvis Eriksson (2015).

Avgränsningar

Att relationen beskrivs som viktig innebär inte med nödvändighet att relationen *är* viktig. På motsvarande sätt innebär bestämningen av relationen som ett av avhandlingens centrala begrepp inte heller att det

med självklarhet är relationen *i sig* som ska undersökas. Det ligger inte heller i mitt intresse att låsa fast en definition av relationsbegreppet, jag avser inte att värdera vad som kan förstås som relation eller inte. Studiens ansats fokuserar på att utveckla kunskap om hur talet om relationen kan förstås inom ramen för det sociala arbetets diskurs. Begreppet diskurs förstås i denna avhandling som de språkliga beskrivningar som görs av de som befinner sig inom ett fält. Utvecklade resonemang kring diskursbegreppet förs i avhandlingens tredje kapitel.

Avhandlingens ansats innebär avgränsningar med avseende på vad resultaten kan säga något om. Med det uttalade professionsperspektivet kommer klienternas perspektiv inte att beröras mer än i forskningsöversikten. När det gäller denna studies val av perspektiv och den typ av empiriskt material som valts kommer jag inte att kunna säga något om vad som faktiskt görs på socialkontor. Jag kommer inte heller att kunna säga något om huruvida det socialsekreterare ger uttryck för i intervjuerna stämmer överens med det de gör i praktiken. Det finns en skillnad mellan vad socialsekreterare faktiskt gör i sitt arbete och vad de säger att de gör. I denna avhandling säger resultaten något om vad de säger att de gör och utifrån det görs analyser och tolkningar.

När det gäller läsanvisningar behöver ett tydliggörande göras som framför allt rör avhandlingens empiriska och avslutande kapitel. Jag har valt att kalla det avhandlingens tre analytiska nivåer. Den första nivån, *den deskriptiva*, utgörs av det socialsekreterarna säger. För att strukturera denna nivå och den skriftliga framställningen av avhandlingens empiriska delar har jag använt mig av en tematisk analys. På den andra nivån, *den tolkande*, handlar det om min analys av det empiriska materialet med hjälp av avhandlingens teoretiska ramverk. Slutligen finns också en tredje nivå, *den teoretiserande*, vilket i denna avhandling utgörs av min tolkning av avhandlingens andra analysnivå. Den teoretiserande nivån redovisas i avhandlingens slutkapitel med utgångspunkt i metaforen om att använda relationen som redskap.

Disposition

Avhandlingen består av nio kapitel. De fyra första kapitlen utgör en beskrivning av avhandlingen genom problemformulering, tidigare forskning, teoretiskt ramverk samt metodologi. Efter det följer avhandlingens empiriska delar som redovisar resultatet av min analys av

det empiriska materialet. Dessa kapitel har strukturerats med hjälp av tematisk analys. Det första empiriska kapitlet är deskriptivt och syftar till att ge en bild av klientarbete i socialtjänsten ur socialsekreterares perspektiv. Övriga tre empiriska kapitel är disponerade på ett likartat sätt. De presenteras tematiskt och varje avsnitt avslutas med en sammanfattande diskussion kring kapitlets övergripande tema. I den sammanfattande diskussionen kopplas också valda begrepp från det teoretiska ramverket till de empiriska resultaten. I avhandlingens slutkapitel sammanfattas resultaten och diskuteras utifrån avhandlingens syfte och frågeställningar. I följande avsnitt beskrivs de kapitel som följer efter detta inledningskapitel närmare:

Kapitel 2 redogör för tidigare forskning inom området relationen mellan socialarbetare och klient. I forskningsöversikten görs inledningsvis en bred beskrivning av forskningsområdet som baseras på teoretiska källor, det vill säga texter i böcker, artiklar och annat som inte bygger på empiriska undersökningar. Efter det följer genomgången av empiriskt grundad kunskap om relationen som är avgränsad till forskning om offentlig socialtjänst i svensk och internationell kontext. I kapitlet redogörs också närmare för tre aktuella verk som bedöms centrala för förståelsen av kunskap om relationen i denna avhandling.

Kapitel 3 är en beskrivning av avhandlingens teoretiska ramverk. Avhandlingens övergripande perspektiv tar sin utgångspunkt i Pierre Bourdieus sociala fältteori med särskilt fokus på individers handlingar och samspelet mellan struktur och individ inom professionella fält. Avhandlingens teoretiska uppbyggnad har inspirerats av en modell som utformats för att analysera kontextuella förutsättningar för interventioner i socialt arbete. I modellen framhålls tre olika perspektiv som centrala. Dessa tre utgörs av 1) *agent* – socialsekreterare, 2) *praktik* – socialtjänstens myndighetsutövande praktiker samt 3) *diskursiv formation* – talet om relationen. Centrala begrepp för respektive perspektiv har hämtats från organisationsteori, professionsteori samt sociologisk teori.

Kapitel 4 redovisar avhandlingens metodologi och metod. Här finns beskrivningar av vetenskapsteoretiska utgångspunkter och metodologiska avgränsningar. I kapitlet beskrivs också hur det empiriska materialet har samlats in och bearbetats. Etiska överväganden och reflektioner kring studiens trovärdighet görs i slutet av kapitlet.

Kapitel 5, Klientarbete i socialtjänsten – om relationens yttre ramar är avhandlingens första empiriska kapitel. I fokus för detta deskriptiva kapitel är socialsekreterarnas beskrivningar av klientarbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. I kapitlet identifieras centrala kännetecken för arbetet inom socialtjänstens myndighetsutövning. I detta kapitel redogörs för hur socialsekreterarna beskriver förutsättningar för klientarbete i socialtjänstens myndighetsutövning utifrån följande teman: *kontroll och stöd, delegation och politik, specialisering och integrering* samt *dokumentation*. Tanken med detta inledande empiriska kapitel är att det ska läsas som en grund för den fortsatta redovisningen och analysen av avhandlingens empiriska delar.

Kapitel 6, Mål och medel – om relationens roll och kännetecken, redogör för de delar av det empiriska materialet som är tematiserat i enlighet med relationens funktion i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Detta kapitel fokuserar på det som socialsekreterare beskriver i fråga om vilken roll relationen ges i det dagliga arbetet. Vidare redogörs för socialsekreterarnas utsagor som rör kännetecken för relationen mellan socialsekreterare och klient i socialtjänsten som organisatorisk kontext. De teman som har identifierats analyseras sedan med hjälp av organisationsteoretiska begrepp kopplade till arbetet som gräsrotsbyråkrat i en människobehandlande organisation.

Kapitel 7, Profession och person – om relationens inre gränser, växlas perspektivet till socialsekreterarna som representanter för socionomer som professionell grupp. Kapitlet handlar om relationens inre gränser och utgår från socialsekreterarnas upplevelser av att vara socionom i socialtjänsten. Här berörs också frågor om gränserna för professionalitet i relationen till klienterna och fokuserar på frågan om hur beskrivningen av relationen kan förstås i förhållande till socionomers professionella identitet. I kapitlet analyseras sedan deras föreställningar om gränser för professionen och för personen med hjälp av begreppen diskretion och professionell identitet.

Kapitel 8, Att tro eller att veta – om relationen som bedömningsgrund, är inriktat på hur socialsekreterarnas tal om relationen kan förstås när det gäller användning och värdering av kunskap i det dagliga arbetet. Beskrivningarna av bedömnings- och relationsarbete samt dokumentationens ökade inflytande på arbetet

kopplas till hur olika kunskapskällor och relationen som inslag i arbetet värderas av socialsekreterarna som intervjuats. Det rör också hur socialsekreterarna uttrycker sig i fråga om relationens värde i sig. Socialsekreterarnas konstruktioner analyseras sedan utifrån begreppen praktiskt förnuft, diskursuniversum och doxa.

Kapitel 9 är avhandlingens sista kapitel. Inledningsvis presenteras de huvudsakliga resultaten och kopplas till avhandlingens syfte och frågeställningar. Efter det görs en tolkning av resultaten utifrån metaforen "relationen som redskap" som mynnar ut i två diskuterande teman om hur talet om relationens betydelse kan förstås och användas som redskap med koppling till socionomprofessionens kunskapsbas.

Kapitel 2

TIDIGARE FORSKNING

Det finns mycket skrivet om relationen mellan socialarbetare och klient. Ämnet förkommer i många olika typer av sammanhang och det finns omfattande forskning som utifrån olika perspektiv och metoder som berör relationen mellan socialarbetare och klient. I detta kapitel presenteras ett urval av forskning som behandlar relationen mellan socialarbetare och klient såväl teoretiskt som empiriskt. Kapitlet inleds med ett avsnitt där avgränsningar för arbetet med kunskapsöversikten beskrivs.

Sammanställningen av tidigare forskning som sedan följer består av tre huvudsakliga delar. Den första delen beskriver kunskap om relationen som den definieras i publikationer av teoretisk och mer övergripande karaktär i fråga om socialt arbete som yrkespraktik. I detta avsnitt beskrivs teman som rör relationen som det sociala arbetets kärna. Kapitlets andra del fokuserar på empiriska studier där klientrelationen i offentlig socialtjänst på något sätt har utgjort ett undersökningsobjekt. Urvalet av empiriska studier har strukturerats utifrån tre teman: 1) *kontextuella förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten*, 2) *mål och resultat av relationsarbete* samt 3) *hur socialarbetare kan arbeta relationsbaserat i socialtjänsten*. I kapitlets tredje del beskrivs tre *centrala källor om relationer i socialt arbete* som också problematiseras i förhållande till denna avhandlings ansats.

Kapitlet avslutas med en sammanfattning av forskningsöversikten samt reflektioner kring resultatens betydelse och dess användning i denna avhandling.

Avgränsningar

Översikten av forskning som presenteras i detta kapitel syftar till att ge en bild av kunskapen om relationen mellan socialarbetare och klient. Då det är ett forskningsområde som framför allt karakteriseras av att en enhetlig definition av fenomenet saknas (Poulin & Young 1997) och att det förekommer inom många av delområden (Bruhn & Källström 2018) behöver vissa avgränsningar göras. Föreliggande kapitel är inte någon totalundersökning av forskningsområdet. Översikten kan beskrivas som en allmän kunskapsöversikt (Eriksson-Barajas, Forsberg & Wengström 2013) med inslag av metodologisk systematik i arbetsprocessen. Systematiken handlar exempelvis om att jag har använt samma sökord i olika databaser samt att jag har sammanställt de utvalda studierna i en tabell och sedan tematiserat resultaten. För en närmare beskrivning av arbetet med kunskapsöversikten, se appendix 1.

Syfte och frågeställningar för avhandlingen har fungerat som hjälpmedel för att ringa in och avgränsa sökningar av tidigare forskning. I och med mitt intresse för att undersöka hur socialarbetare talar om relationen blir det specifika begreppet relation centralt i genomgången av tidigare forskning. Klientarbete i socialt arbete beskrivs med andra närliggande begrepp exempelvis professionella möten (Herz & Johansson 2015), allians (Degner & Henriksen 2008; Hill 2005) och hjälpprocesser (Carlsson 2005). Jag har valt att använda mig av sökordet relation/relationship (se vidare appendix 1).

I arbetet med att sammanställa den forskning som omfattats i översikten har en första sortering gjorts utifrån förekomsten av empiriskt material eller inte. Källor utan empirisk grund benämns som teoretiska. Uppdelningen mellan teoretiska respektive empiriskt grundade studier motiveras av att avhandlingen är intresserad av både den praktiska och den diskursiva dimensionen av relationen. I de teoretiska källorna går det att spåra de diskursiva aspekterna av kunskapen om relationen. I de empiriska källorna kan empiriskt grundad kunskap om relationen identifieras.

I linje med denna avhandlings ansats har också tre centrala källor valts ut i arbetet med avhandlingen och de har getts ett eget utrymme i den skriftliga redovisningen (avsnitt *Centrala verk om relationen i socialt arbete*) av två skäl. För det första ger de en aktuell bild av hur relationen beskrivs i forskningslitteratur då de är publicerade mellan

2010-2018. För det andra är det texter som behandlar relationen som specifikt forskningsområde med en helhetsorienterad ansats (både teoretiskt och empiriskt). Det avsnittet har också en mer diskuterande ansats jämfört med andra delar i kapitlet då jag relaterar det som sägs i dessa tre texter till utgångspunkterna för min studie.

Sammantaget ger kombinationen av teoretiska respektive empiriska källor samt den fördjupande diskussionen av aktuella texter om relationen mellan socialarbetare och klient en översiktlig bild av kunskapsläget. I följande avsnitt redovisas inledningsvis en sammanställning av de teoretiska källor som använts i översikten.

Relationen som det sociala arbetets kärna

I inledningen av SAGE Handbook of Social Work (2012) beskrivs att relationen kan förstås som ett grundläggande element i det sociala arbetet rent allmänt men också som ett bärande inslag i interventioner eller som en service i sig (Gray, Midgley & Webb 2012). I Paynes (2015) beskrivning av det sociala arbetets gemensamma värdeprinciper nämns relationen mellan socialarbetare och klient som en sådan grundläggande princip. Det diskuteras där via begreppet allians och beskrivs närmare som att socialt arbete möjliggörs genom: "välinformerat samtycke, goda relationer, terapeutisk allians, dialogisk relation" (s. 48). Principen bygger på samarbete och jämlikhet och att socialarbetare och klient tillsammans hittar vägar för att lösa de sociala problem som finns. Ett sådant humanistiskt synsätt går också att spåra i den internationella definitionen av socialt arbete som yrkespraktik (International Federation of Social Workers (IFSW) 2014).

För socialt arbete i Sverige finns exempel på motsvarande beskrivningar av relationen mellan socialarbetare och klient. I en svensk antologi, *Relationer i socialt arbete. Mellan profession och person*, formuleras exempelvis att antaganden om relationsarbetets betydelse, villkor och förutsättningar är ett genomgående drag i forskning om och i socialt arbete (Bruhn & Källström 2018). Även Blom och Morén (2015) uttrycker att relationsskapande kan förstås som ett grundelement i interventioner och som sådant "särskilt viktigt för att förstå hur interventioner i socialt arbete är beskaffade." (s. 67). Vid Umeå universitet har relationen mellan socialarbetare och klient varit föremål för extensiv empirisk och teoretisk forskning i fråga om socialt arbete i

socialtjänstens verksamhet (se exempelvis Blom 2012; Morén 1992; Perlinski 2013; Perlinski 2015). I en grundbok om socialt arbete beskriver Johansson och Herz (2016) relationens roll i termer av professionella möten. De analyserar mötet mellan socialarbetare och klient genom ett socialpsykologiskt perspektiv och formulerar en modell för relationens fyra nivåer. Relationen förstås där som ett komplext fenomen som påverkas av såväl strukturella som relationella faktorer liksom av maktpositioner och socialarbetarens och klientens upplevelser och förväntningar på mötet. Just förväntningar lyfter också Bernler, Johnsson och Skärner (1993) i sin bok om behandlingens villkor:

De föreställningar eller förväntningar som såväl klient som behandlare har om den andra, om problemet och om vilken hjälp som ska ges och *hur* denna skall ges kommer i hög grad att påverka relationens utformning. Att både kartlägga och klarlägga dessa förväntningar är av stor betydelse såväl i det enskilda fallet som mer generellt. (s. 18)

Den professionella relationen kan beskrivas som en integrerad del i alla interventioner gentemot enskilda i så kallade människobehandlande yrken (Ruch 2010) och målet med relationen varierar beroende på organisatorisk kontext (Bruhn 2018). Klart är att relationen som sådan förstås som ett medel för förändring inom de professionella och organisatoriska ramarna.

Det är den professionella socialarbetaren som har ansvaret för relationens utveckling (Howe 1998; Ruch 2005). Med ett sådant ansvar följer också etiska överväganden som ställer krav på socialarbetaren. För att uppnå professionella relationer behöver socialarbetare reflektera över relationens utformning vilket också kan beskrivas som relationens gränser. Dessa gränser är nära kopplade till socialarbetaren som person vilket poängterar betydelsen av självkännedom (O'Leary 2013; Smith 2009). I relationsarbete inom socialt arbete är självkännedom om de egna gränserna ett viktigt inslag för professionella relationer vilket jag återkommer till längre fram i kapitlet. Resonemang i termer av gränser kan dock problematiseras utifrån ett maktperspektiv vilket görs i en artikel av Dietz och Thompson (2004). Där poängteras att gränsresonemang kan tolkas som en distansering i relation till klienterna. Författarna förordar synen på socialarbetaren och klienten som två lika viktiga parter snarare än att socialarbetaren ses som en

expert med tolkningsföreträdare. Relationen görs tillsammans av socialarbetare och klient, men socialarbetaren har ansvar för att relationen gestaltas på ett professionellt sätt.

För att kunna bedöma lämpliga handlingsalternativ kan relationen vara ett sätt för den professionella yrkespersonen att få information om klienter de möter (Hasenfeld 2010; Trevithick 2003). I den meningen kan relationen vara ett medel för bedömning (*vehicle*) eller ett verktyg (*tool*) för motivationsarbete eller insyn (Hasenfeld 2010). Det kan å andra sidan, eller parallellt för den delen, vara en komponent av interventionen i sig (ibid.). Relationens olika funktioner beskrivs också av Ruch (2005):

The practitioner-client relationship is recognised to be an important source of information for the practitioner to understand how best to help and simultaneously this relationship is the means by which any help or intervention is offered. (s. 113)

Här har olika aspekter av relationens roll presenterats – *relationen som informationskälla* och *relationen som medel*. När det gäller människobehandlande yrken är relationen ibland också målet med hela interventionen, som nämndes tidigare i förståelsen av att arbeta *med* relationer (Levin & Ellingsen 2015). Att skapa en ”sund” relation beskrivs som ett sätt för klienten att få erfarenheter av goda relationer till skillnad från hur det ofta ser ut (Trevithick 2003). Men oavsett vilken funktion relationen har är tron på relationen som läkande redskap – den terapeutiska relationen – något som är gemensamt för många av de människobehandlande professionerna.

Ett relationellt perspektiv i socialt arbete

Socialt arbete syftar för det allra mesta till att åstadkomma någon typ av förändring för enskilda eller grupper av människor. Oavsett om det benämns som interventioner eller som behandling, eller om kontakten mellan socialarbetare och klient är lång- eller kortvarig, bedrivs socialt arbete alltid inom ramen för en relation (Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Payne 2006; Ruch 2005). Det är som nämnts tidigare *i, med* och *genom* relationen det sociala arbetet får sin form och åskådliggörs (Levin & Ellingsen 2015). Tjersland, Engen och Hansen (2011) beskriver att

”socialarbetare inte kan utföra sitt arbete utan att han eller hon har lyckats bygga upp en nära och tillitsfull relation till klienten” (s. 140).

I socialt arbete har den relationella ansatsen kopplats till ”social casework” och psykosocialt arbete (Trevithick 2010; Howe 1998; Hingley-Jones & Ruch 2016). Det som är gemensamt för dessa inriktningar i det sociala arbetet är de vilar på psykodynamiska och systemiska teorier som grund (Trevithick 2003; Payne 2015; Piuva 2007). I denna syn finns också en koppling till behandlingsteori i stort (Payne 2015). Bernler, Johnsson och Skårner (1993) uttrycker det som att själva etablerandet av en bärande relation kan ses som en hjälp i sig i psykosocialt behandlingsarbete. Men behandlingsrelationen ska också kunna bära hjälpen, det vill säga vara den medel genom vilket behandlingen förmedlas. Hennessey (2011) skriver fram socialarbetaren som den viktigaste beståndsdelen i arbetet med relationer.

It is their self which they bring to their relationships and which forms the client's most direct experience of the humanity of social work. The self of the social worker is the "face" of their agency and it can be the face that is associated with laws, powers and procedure. (Hennessey, 2011, s. 2)

Att vara organisationens ansikte utåt och arbeta med myndighetsutövning karakteriserar socialsekreterares arbete också inom socialtjänsten individ- och familjeomsorg. När det gäller de delar av socialt arbete som inte primärt är olika slags interventioner och behandling anger Trevithick (2003) att goda relationer mellan socialarbetare och klient även här kan förstås som avgörande för arbetets kvalitet. Det gäller exempelvis utredningar, bedömningar och som grund för framtida insatser. Relationen skrivs således fram som viktig även i det arbete som bedrivs i de mer byråkratiska delarna av socialt arbete, exempelvis inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Kontextens betydelse för relationens karaktär samt möjligheten att individanpassa relation efter person poängteras ofta (Aamodt 2014; Coady 1993). För att identifiera vilken roll relationen bör ha i förhållande till en enskild klient har Proctor (1982) i en tidig problematisering av relationens betydelse formulerat tre frågor som kan vara vägledande för socialarbetares relationsarbete

- given the client's problem, situation and the larger purposes of the intervention – that is the context of practice – what kind of relationship will be most helpful at a particular point in time?
- what conditions, qualities or changes (outcomes) in the client's situation should the relationship accomplish?
- what must the practitioner do – what response to the client is necessary – to accomplish the desired outcomes of the relationship? (Proctor, 1982, s. 431)

Det handlar alltså om att i ett tidigt skede analysera *kontexten för interventionen* samt *syftet med densamma, de önskade resultaten* samt *vad socialarbetaren behöver göra för att uppnå målet med kontakten*. Dessa aspekter av relationsbaserat socialt arbete återkommer jag till längre fram när empirisk forskning med relationen i fokus presenteras.

Om relationsarbete i socialtjänsten

I en svensk kontext poängteras att relationen är en resurs och hur den används är upp till den enskilde socialarbetarens professionella omdöme (Perlinski 2010). Ansvaret för relationen ligger på den professionella socialarbetaren och det handlar om att arbeta aktivt i relationen på olika sätt. Därför är det också viktigt att lyfta socialarbetarens roll och hur de använder sig själva inom ramen för relationen.

Socialt arbete i socialtjänsten innebär i stor utsträckning myndighetsutövning gentemot enskilda. I strikt mening är uppdraget att genomföra politiska beslut genom lagstiftning och handläggning. Samtidigt framhålls relationen som förändringsredskap som ett fundament inom det sociala arbetet även i socialtjänsten. Bernler, Johnsson och Skårner (1993) väcker en central frågeställning inom ramen för sin forskning om behandlingsrelationens villkor. Är ett socialt arbete där relationen socialarbetare-klient står i fokus överhuvudtaget möjligt att bedriva vid en socialbyrå? Det blir självfallet en särskild typ av relation som blir möjlig inom de organisatoriska ramarna. Morén (1992) beskriver det som att "socialt arbete bedrivs i det dubbla gränslandet mellan anpassning/omgestaltning och mellan individ/samhälle" (s. 32). Det kan översättas till att relationen ses som såväl mål som medel men klart är att relationen kan vara den resurs som

formar hur klienten förhåller sig till socialarbetaren och organisationen samt till sin egen situation (ibid.).

Maktaspekten i relationen mellan socialarbetare och klient betonas som ett ofrånkomligt inslag, särskilt i fråga om socialt arbete i socialtjänsten, och det måste hanteras på ett professionellt sätt. Relationens mångdimensionella karaktär är också något som framhålls också i en tidig studie gjord av Hessle (1987) där termen relationsbaserat socialt arbete används. Han konstaterar att relationen mellan socialarbetare och klient är ett kärnområde inom det sociala arbetet. Dess mångfacetterade karaktär gör att det blir komplicerat att fastställa vad som är vad inom ramen för relationen. Förutom den faktiska interaktionen mellan socialarbetare och klient nämns bland annat strukturella förutsättningar, vårdideologi, skillnader i livserfarenheter mellan socialarbetare och klient samt personliga förutsättningar hos socialarbetaren. Inom socialt arbete verkar det i synen på relationen finnas en insikt om vikten av inte bara se till de individuella aspekterna av relationen. Poängen är att förena individperspektivet med samhällseliga såväl som kontextuella faktorer som finns inbyggda i relationen (Morén 1992).

Vikten av att förstå relationen som något mer än bara det som sker i interaktionen mellan socialarbetare och klient betonas av flera forskare. I en lärobok som redogör för vad som utgör relationella färdigheter i socialt arbete uttrycks det på följande sätt:

Thus, to begin to understand a specific worker's relationship with a specific client one would need to know about the macro-structures under which the agency operates, the cultural contexts of the client, the agency's defined tasks and the methods used to complete them. (Hennessey, 2011, s. 2)

Som socialarbetare behöver man se till individen i kontexten. Relationen behöver sedan preciseras och anpassas utifrån respektive klient. Det sociala arbetets helhetsperspektiv betonas alltså i synen på relationen så som den beskrivs i teoretiskt grundad kunskap.

I nästföljande avsnitt av kunskapsöversikten ska jag redovisa hur empiriskt grundade studier beskriver kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient. För att strukturera kommande del av kapitlet har jag valt att använda de frågor som Proctor (1982) formulerat för att möjliggöra socialarbetares reflektion kring relationsbaserat arbete. Med

utgångspunkt i hennes tre frågor har jag formulerat övergripande teman för att presentationen av empiriskt grundad kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient. Inledningsvis beskrivs kontextuella förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten, eller praktikkontexten. Efter det följer ett avsnitt som presenterar kunskap kopplat till målet och resultat av relationsarbete – det vill säga vad det är tänkt att relationen ska uppnå. Det sista avsnittet som rör empiriska studier handlar om forskning som beskriver hur socialarbetare kan arbeta med relationen på ett professionellt sätt.

Kontextuella förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten

Ett sätt att närma sig förståelsen av relationens betydelse i socialt arbete är att undersöka dess funktion i den aktuella kontexten (Proctor 1982). Det aktualiserar frågor om socialt arbete i socialtjänsten och det sociala arbetets uppdrag och kännetecken i stort. Olte dal (2015) beskriver att socialt arbete handlar om att minska sociala problem på samhällelig nivå och individnivå. I socialtjänstens kontext handlar det om att socialsekreterare har i uppdrag att erbjuda organisationens tjänster till individer eller grupper som av någon anledning ses som behövande. Enligt Olte dal (2015) bidrar socialarbetaren med kunskap i form av teori och tekniker, klienter deltar genom att vara motiverade, att förändras och genom att söka hjälp. Redan här är det dock av vikt att poängtera det faktum att många av socialtjänstens klienter inte är där på frivillig basis vilket jag återkommer till längre fram. Klart är dock att socialtjänsten som praktikkontext har specifika förutsättningar som präglar relationens gestaltning och i följande avsnitt presenteras exempel på sådana förutsättningar.

Socialtjänsten som organisation

I sammanställningen av empirisk forskning som fokuserar på relationen mellan socialarbetare och klient i offentlig socialtjänst synliggörs en bild av organisationen som ett betydande hinder för att bygga och arbeta med positiva relationer (Gockel, Russell & Harris 2008; Knei-Paz 2009; Maiter, Palmer & Manji (2006). Med utgångspunkt från intervjuer med barn och unga som placerats i familjehem konstaterar Lindahl och Bruhn

(2017) att de flesta i den situationen inte ens förväntar sig en nära relation med sin socialsekreterare. Men det framkommer också en bild av en arbetssituation för socialsekreterare som präglas av tidsbrist och personalomsättning. En av studiens slutsatser är att frånvaron av nära relationer mellan klienter och socialsekreterare framför allt orsakas av organisatoriska villkor snarare än de professionellas brist på relationskompetens. Arbetsbörda i allmänhet och en förändring i arbetsuppgifterna för socialsekreterare är aspekter som också nämns i internationella studier.

När det gäller arbetsbörda handlar det framför allt om tiden som finns för att arbeta med relationella aspekter av arbetet. Maiter, Palmer och Manji (2006) har intervjuat föräldrar inom den sociala barnvården. Det som särskilt uppskattas ur ett klientperspektiv är en socialsekreterare som tar sig tid. Tid är en resurs som är allt mer knapp inom ramen för offentlig socialtjänst och Gockel, Russell och Harris (2008) beskriver offentlig socialtjänst som en organisation där fokus numera är kvantitet snarare än kvalitet. Det påverkar socialsekreterares arbetsvillkor i hög grad. De relationella aspekterna av socialt arbete har enligt Parr (2016) trängts undan på grund av ökad arbetsbörda i fråga om antal ärenden men också genom den ökade graden av dokumentation och pappersarbete som präglat socialtjänstens organisation på 2000-talet. Bristen på tid ger inte socialarbetarna möjlighet att fokusera på de relationella aspekterna av socialt arbete i socialtjänsten vilket också påverkar arbetets kvalitet, som nämnts tidigare. Ayon och Lee (2004) visar i en kvantitativ studie att relationens kvalitet påverkar utfallet av interventioner i social barnvård. Enligt författarna belyser en sådan slutsats vikten av att prioritera tid för att bygga relationer. Det kan exempelvis göras genom att införa sådan tid som en obligatorisk del i rutiner och standardisering av arbetet (ibid.).

Morén et al. (2010) skiljer mellan den specialiserade och den integrerade organiseringen av socialtjänsten. I en specialiserad organisation finns olika enheter för respektive fas medan det i den integrerade ryms inom en och samma enhet. Det vill säga en klient kan komma att möta ett antal socialsekreterare inom ramen för samma ansökan om bistånd. Organiseringen av arbetet i specialiserade enheter beskrivs också av Blom (1998) som en försvårande omständighet när det gäller relationella aspekter av socialtjänstens klientarbete.

Specialiseringen innebär att en klient kan få möta ett antal socialsekreterare inom ramen för handläggning av ett ärende. Det kan resultera i att klienter, som ofta är återkommande inom socialtjänsten, i lägre grad förväntar sig något av relationen till en socialsekreterare när man vet att kontakten inte ska vara långvarig (Le Grand 2007). Till det kommer också det faktum att socialtjänstens verksamhet de senaste åren präglats av en hög personalomsättning när det gäller socialsekreterare (Lindqvist 2011; Tillitsdelegationen 2018). Det är temat för en av slutsatserna i Lindahl och Bruhns (2017) studie av familjehemsplacerade barn och ungdomar. Flertalet av de intervjuade har erfarenhet av att byta socialsekreterare mer än en gång. Personalomsättning som ett hinder för att utveckla det relationella arbetet i social barnavård poängteras även i internationella studier (Winter 2009).

Utöver de faktorer som rör arbetsvillkor finns också ett tema i forskningen om relationen i socialtjänsten som mer fokuserar på socialtjänstens institutionella kultur. Gockel, Russell och Harris (2008) beskriver kunskapen om relationens centrala roll för förändring som basal och självklar för alla som någon gång har studerat mänsklig verksamhet. Trots det verkar inte de relationella aspekterna av interventioner implementeras och användas i organisationen. Knei-Paz (2009) har intervjuat både klienter och socialarbetare i offentlig social barnavård och båda parter beskriver samstämmigt att ett nära band, en relation, mellan socialarbetare och klient är det som kan bidra till förändring. Det gäller framför allt i fråga om klienters upplevelse av interventioner. Vidare beskrivs att organisationen varken tillhandahåller de verktyg som behövs eller förändrar verksamheten för att arbeta relationellt. Arbetets utformning påverkas således inte trots att relationens betydelse. Det tolkas av Knei-Paz (2009) som att denna aspekt av det sociala arbetet inte värdesätts av organisationen.

I en studie av relationen mellan socialarbetare och klient i den sociala barnavården konstaterar Winter (2009) att organisationens institutionella normer inte heller uppmuntrar klientarbete som fokuserar på relationen. I intervjuer med socialarbetare framkommer att de som, trots en ansträngd arbetssituation, har valt att sätta relationen till klienterna i centrum inte uppskattas utan ses som störande för organisationens "status quo" (s. 456).

Det framstår som en utmaning att arbeta med relationen i klientarbete inom offentlig socialtjänst om man ser till empirisk forskning. Men flera studier påtalar trots det att positiva relationer mellan socialarbetare och klient kan uppstå. Maiter, Palmer och Manji (2006) konstaterar i en studie av social barnavård att klienter faktiskt upplever att relationen till deras socialsekreterare kan präglas av omsorg och professionalitet. Socialsekreterarna beskriver också att de, trots en viss grad av desillusionering på grund av arbetsbörda, lyckas etablera positiva relationer i klientarbetet. Artikeln avslutas med en hänvisning till ett citat av Trotter (2002):

Despite the complex and often overwhelming problems which face clients, and despite the difficulties workers face, with excessive workloads, exposure to public scrutiny and contracting out of many direct services, child protection workers can make a difference. (s. 48)

Socialsekreterare kan göra skillnad trots de hinder som organisationen sätter upp i fråga om arbetsvillkor, styrning och kultur. Förutom arbetsvillkor ger socialtjänstens organisation också särskilda förutsättningar för relationsarbetet exempelvis i fråga om dess övergripande uppdrag.

Att arbeta med kontroll och stöd

Lee och Ayon (2004) har gjort en kvantitativ undersökning av samband mellan relation och utfall i den sociala barnavården. De konstaterar att mycket av litteratur som behandlar relationen mellan socialarbetare och klient fokuserar relationen som terapeutiskt verktyg. Frågan om relationens relevans problematiseras också och ur det perspektivet väcks frågan om denna syn på relationen är helt och hållet överförbar till relationer i andra kontexter för socialt arbete (ibid.) I detta avseende aktualiseras ett tema som är återkommande i studier som har undersökt relationen mellan socialarbetare och klient – dess beroende av den organisatoriska kontexten och socialtjänstens kontrollerande roll.

Arbetet inom socialtjänsten styrs framför allt av välfärdsrättsliga regleringar och syftar till att realisera välfärdspolitiska målsättningar. På grund av socialtjänstens juridiska inramning finns ett ofrånkomligt inslag av kontroll och ibland även tvång i socialsekreterares arbete (Lindahl & Bruhn 2017; Lipsky 2010). Utredningsarbete inom

socialtjänsten gör att man som socialsekreterare har en skyldighet att röra sin inom mer privata områden i klienters liv och hem. Det kan både vara och uppfattas som kränkande och obefogat (Maiter, Palmer & Manji 2006). Men, som DeBoer och Coady (2007) understryker, de inslag som finns inbyggda i uppdraget behöver inte nödvändigtvis förta relationens betydelse. Närvaron av social och samhällelig kontroll påtalar än mer vikten av att fokusera på relationen till klienter i det sociala arbetet, vilket också Platt (2008) är inne på:

Coercion must be backed up by fairness, openness and respect without compromising the necessary social control elements of the role. (s. 304)

Utifrån intervjuer med klienter och socialarbetare problematiserar dock Cohen (1998) huruvida det är möjligt att utjämna det asymmetriska maktförhållandet i organisationer som präglas av hierarkiska maktstrukturer. Men det är kontrollaspekten av relationen som är den mest uppenbara skillnaden mellan den byråkratiska och den terapeutiska relationen och det som också är ett utmärkande drag i förståelsen av mötet mellan klient och socialtjänst.

Empiriska studier av relationen mellan socialsekreterare och klienter visar att det är möjligt att arbeta med att utveckla och understödja positiva relationer i arbetet även i social barnavård (DeBoer & Coady 2007). Det som poängteras är att det handlar om att hantera dessa ibland motstridiga roller inom ramen för relationen till klienter. Billquist (1999) benämner det i sin avhandling om arbetet på socialkontor som "klientarbetets två ansikten" (s. 271) i termer av administration och hjälp. Dessa två delar bör förstås som två delvis motstridiga men samtidigt parallella och samspelande processer. I intervjuer med socialsekreterare framkommer att den administrativa delen med tydliga inslag av kontroll uppfattas som mer standardiserad och byråkratisk, om än på ett schablonartat sätt. Det andra förhållningssättet, som rör hjälpaspekten av arbetet, präglas istället av ett personligt bemötande och kopplas mer till behandling i termer av en terapeutisk och relationell ansats. Billquist (1999) poängterar dock att båda delarna förekommer inom ramen för samma klientrelation (eller ärende). Att det är både kontroll och stöd beskriver även Östberg (2010) i sin avhandling om beslut och bedömningar i den sociala barnavården:

I denna studie framträder å ena sidan ett juridifierat förhållningssätt gentemot klienten och å andra sidan framhållandet av stödsamtalet som socialarbetarnas huvudsakliga professionella verktyg (s. 194).

DeBoer och Coady (2007) betonar att resultaten från deras undersökning av relationen mellan socialsekreterare och klienter i barnavårdsärenden i Kanada inte stöder uppfattningen om social barnavård som enbart en kontrollerande verksamhet där relationen till de professionella är av mindre betydelse i arbetet. Relationen beskrivs som viktig även i det sociala arbetets mer utredande och byråkratiska delar (ibid.) I det sammanhanget finns här en koppling till organiseringen av arbetet.

I Bloms (1998) fallstudie av en kommuns införande av en marknadsorienterad organisationsmodell, i meningen uppdelning mellan beställare och utförare, framkommer att relationen till klienterna ses som viktigare inslag i insatser som beviljas på utförarsidan. Relationen beskrivs däremot inte på samma sätt i fråga om utredning av behov – på beställarsidan. En av slutsatserna i avhandlingen är att en marknadsorienterad organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg inte styrs av den relationslogik som är kopplad till det professionella uppdragets kärna.

Till syvende och sist är det socialsekreterarna som ska hantera denna dubbelhet som finns i klientarbete inom socialtjänsten. Billquist (1999) benämner det som socialsekreterarens ambivalens – att balansera arbetet mellan den professionella drivkraften att hjälpa och vilja väl och den byråkratiska och kontrollerande disciplineringen inom ramen för socialtjänstens organisation. DeBoer och Coadys (2007) studie visar på liknande resultat, de flesta socialarbetare som intervjuats uttrycker en ambition att arbeta med fokus på positiva relationer till klienterna.

När det gäller spänningen mellan kontroll och stöd visar några empiriska studier av socialt arbete i offentlig regi på ett resultat vad gäller klienternas upplevelse av yrkesrollens dubbelhet. Maiter, Palmer och Manji (2006) och Ribner och Knei-Paz (2002) beskriver att klienterna tenderar att skilja på den enskilda socialarbetaren och organisationen.

Trots att klienterna uppger att de har negativa upplevelser av organisationen och de insatser som utförs i kontakt med socialtjänsten framhåller de socialarbetares mänskliga aspekter i positiva ordalag. I den meningen har klienterna upplevt ett möte med en människa och inte en

myndighet och de negativa aspekterna kopplas till myndigheten, inte till människan. Klientens förutsättningar och förväntningar på mötet med socialtjänsten är en viktig aspekt i förståelsen av relationens betydelse i enskilda möten. Att beskriva klientgruppen som helhet kan också på en övergripande nivå vara ett sätt för att fördjupa kunskapen om relationen.

Klientgruppen i socialtjänsten

Hur relationen mellan socialarbetare och klient gestaltas är som konstaterats tidigare något som påverkas av ett flertal faktorer kopplat till organisation, kontext, problembild och förväntningar från såväl professionell som klient. Det sistnämnda, klienters förväntningar, är något som också går att urskilja i fråga om specifika kännetecken för relationen mellan socialsekreterare och klient i socialtjänsten. Många klienter inom socialtjänsten har återkommande kontakt med olika delar av organisationer. Personer som omhändertagits som barn har exempelvis i större utsträckning kontakt med hjälpande professioner i andra delar av socialtjänsten och myndigheter senare i livet (Andersson 2008).

Olteidal (2015) menar att klientgruppen i socialtjänsten i allmänhet har lång erfarenhet av att ha "okända personer" inne i sitt privatliv vilket ställer extra krav på professionalitet i bemötande och relationsarbete. Hon för ett resonemang, som också har nämnts tidigare, om balansen mellan att vara vän och att vara främling. Ibland har klienter ett behov av relationer med professionella enbart på grund av brist på privata relationer (ibid.). I linje med det beskriver Weiss (1973) hur klientgruppen, i detta fall ensamstående mödrar i ekonomisk utsatthet, sökte såväl praktiskt stöd (ekonomiskt bistånd) som en mer stöttande relation från hjälpande professioner – att träffa någon som lyssnar. Dock gäller det specifikt för personer som självmant söker kontakt med myndigheter.

En andra aspekt av klientgruppens förväntningar rör kontrollaspekten som finns i socialtjänstens uppdrag. Det handlar om orsaken till kontakt mellan socialsekreterare och klient där relationen mellan socialarbetare och klient i många fall präglas av att de sistnämnda inte själva har valt relationen. Oavsett om kontakten har initierats via klientens egen ansökan eller via någon annans anmälan beskriver exempelvis Rexvid (2016) att klientgruppen i socialtjänsten

karaktiseras av ofrivillighet. Klientgruppen är också i många fall svår att nå ut till (ibid.). Att utveckla effektiva relationer till föräldrar där det finns misstanke om våld eller vanvård beskrivs av Helfer (1997) som en av de svåraste interpersonella relationerna. I linje med det anser Drake (1994) att det är en utmaning att bygga relationer med omotiverade klienter. Det kräver särskild kompetens som i många fall inte ryms inom den generella förståelsen av relationskompetens i socialt arbete.

Mål och resultat i relationsarbete

Syftet med socialtjänstens arbete är någon slags förändring för de individer som socialarbetarna träffar och arbetar med. Under denna rubrik presenteras studier som i olika avseenden diskuterar relationens betydelse för arbetets resultat och kvalitet. Utfall, resultat och vad som egentligen leder till positiv utveckling för individer har också varit en fråga som förekommit i debatter om kunskapsutveckling och forskning i socialt arbete. I sådana debatter har även resultat från forskning i psykoterapi och annan behandlingsforskning som rör den terapeutiska alliansen spelat en viss roll (se exempelvis Bergmark & Lundström 2011; Sundell 2012). Då referenser från dessa discipliner förekommer i beskrivningen av relationer i socialt arbete presenteras också en kortfattad beskrivning av huvuddragen i synen på relationen som behandlingsteoretiskt begrepp – den terapeutiska alliansen. I slutet av detta avsnitt ges en kortfattad och översiktlig kontextualisering av sådan forskning.

Relationen som komponent eller helhet

Forskning som fokuserat på relationen i socialtjänstens organisation ger en bild av en relation som rymmer ett flertal aspekter än den rent administrativa. Relationen är, med Hasenfelds (2010) terminologi, både ett verktyg för bedömning och matchning men också ett verktyg för förändring i de utredande aspekterna av socialtjänstens arbete. I studier av behandlande insatser beskrivs också relationen uttryckligen som en komponent i interventionen vilket är en av grunderna i ett psykosocialt angreppssätt med rötter i casework-traditionen. Fram träder en slags helhetssyn i fråga om förståelsen av relationens betydelse i offentlig socialtjänst.

Korte (1976) visar i en kvantitativ undersökning att relationen som komponent i interventioner som rör familjevård har större påverkan på klienters upplevelser av mötet med socialtjänsten än faktorer som rör interventionens utformning, klienten eller den enskilde socialarbetaren. Lee och Ayon (2004) har också undersökt sambandet mellan relation och utfall i barnavårdsärenden och drar slutsatsen att en positivt laddad relation mellan familjer och socialarbetare ger bättre utfall i fråga om barnens hälsa och föräldrars copingförmåga. Författarna poängterar att ett sådant resultat är väntat med hänvisning till liknande forskning som gjorts inom casework-traditionen i USA, det vill säga att goda relationer ger goda resultat. I denna typ av studier finns ambitionen att specificera förståelsen av relationen utifrån särskilda komponenter i en intervention och Gockel, Russell och Harris (2008) ser just den relationella aspekten som en viktig ingång för att förstå vilka faktorer som påverkar interventioners effektivitet.

Kunskap om utfall och effekt av relationen mellan socialarbetare och klient är något som i princip helt saknas inom det sociala arbetet som forskningsdisciplin i Sverige. Men det borde enligt Tengvald (2003) vara fullt möjligt, och väl motiverat, att genomföra sådana empiriska studier då det gjorts inom andra närliggande discipliner, exempelvis medicin och psykoterapi.

Att specificera relationen genom att urskilja särskilda komponenter är alltså inte något framskjutet tema inom den forskning som berör relationens funktion i socialtjänsten. I kvalitativa undersökningar beskrivs relationella aspekter av socialt arbete framför allt utifrån synen på relationen som en resurs för förändringsarbete i ett mer övergripande perspektiv. Relationen beskrivs av Maiter, Palmer och Manji (2006) som både komplex och varierande och Drake (1994) framhåller att kunskapen om relationen inte bara handlar om att identifiera professionella färdigheter i fråga om exempelvis bemötande. Förståelsen av relationens kärna och funktion rör mycket mer än avgränsade komponenter som påverkar utfallet av insatser (Larsson & Morén 1988).

Relationen som förutsättning för kvalitet

Ett återkommande tema som lyfts i empiriska undersökningar av relationen mellan socialarbetare och klient i socialtjänsten är kopplingen till insatsers kvalitet. Drake (1994) argumenterar för att relationen

mellan socialarbetare och klient i barnavården präglar såväl bedömning som insatsers genomförande. Om klienterna inte delar med sig av sina upplevelser av behov kan socialarbetaren inte göra en professionell bedömning av situationen vilket kan leda till att efterföljande insatser fungerar sämre. Det är något som exempelvis Blom (1998) argumenterar för i sin avhandling och han betonar utredningens centrala roll i socialtjänstens arbete.

Om en utredning baseras på otillräcklig och till och med felaktig information fattas beslut om insatser som är dömda att misslyckas. Det gäller oavsett om det är samma socialsekreterare eller någon annan organisatorisk enhet som ska utföra insatsen. Beroende på vilken relation som utvecklas i de inledande kontakterna med socialtjänsten kan det i sin tur påverka klienters motivation till att delta i de interventioner som föreslås (Drake 1994). Det i sin tur inverkar också på det slutliga målet med socialtjänstens arbete – resultatet av interventioner. Med en sådan mångdimensionell förståelse av relationens roll i socialtjänsten går det att koppla till kvaliteten på organisationens tjänster. Detta stöds av resultaten i en studie av Platt (2008) som menar att socialarbetarens användning av relationsskapande tekniker i offentlig barnavård är det som framför allt präglar arbetets kvalitet och därmed också påverkar dess utfall. I linje med det beskriver Parr (2016) att just på grund av att relationen visar sig vara ett medel för förändring bör den snarare förstås som ett sätt att utföra sociala tjänster, ett praktiskt förhållningssätt och därmed också ett mål i sig.

Den psykoterapeutiska alliansen

När det gäller synen på relationens roll i fråga om arbetets kvalitet kan det finnas en poäng att också nämna forskning som rör den psykoterapeutiska alliansen och verksamma faktorer i psykoterapi och annan psykologisk behandling⁵. Ett grundläggande antagande är att alliansen mellan patient och behandlare är en nödvändig förutsättning för arbetet. Forskning visar med tydlighet att alliansens kvalitet också är avgörande för resultatet av terapi (Ardito & Rabellino 2011; Johansson

⁵ Forskning om den psykoterapeutiska alliansen är ett stort forskningsområde som inte kommer att utvecklas närmare i denna avhandling. Men för vidare läsning och en överblick av forskningsläget se till exempel Flückiger, Del Re, Wampold och Horvath (2018); Muran och Barber (2010); Kåver (2011).

2006). Inom psykoterapi och psykologisk behandling som forskningsfält ställs ibland relationens roll mot den specifika behandlingsmodellen. Det finns starkt forskningsstöd för att terapi är verksamt men när det gäller att framhäva en terapeutisk metod före andra är forskningsläget mer diffust och omdebatterat (Duncan, Miller, Wampold & Hubble 2009; Holmquist & Philips 2008; Wampold 2015a).

Det kan också finnas en poäng med att uppmärksamma det som inom psykoterapeutisk forskning benämns som *common factors theory*, eller den kontextuella modellen (Wampold 2015a). Det vill säga att faktorer kopplade till den specifika metoden spelar mindre roll för utfallet än de gemensamma faktorer som står att finna i alla typer av psykoterapier. Gemensamma faktorer är terapeutens förmåga att skapa allians, klientens förväntningar samt hur terapin genomförs. De tre är nära sammanflätade och påverkas också mycket av den inledande kontakten mellan patient och behandlare (ibid). Wampold (2015b) konstaterar att variationer mellan professionella är viktigare än variationerna mellan olika interventionstekniker. Denna kunskap har förekommit i debatten om evidensbaserad praktik i socialtjänsten i Sverige vilket jag återkommer till i avhandlingens slutkapitel.

Trots de skillnader som finns mellan psykoterapi och socialt arbete i fråga om relationen mellan professionell och individ kan ändå sägas att arbetet inom socialtjänsten ofta inkluderar element som kan kopplas till de gemensamma faktorerna inom den psykoterapeutiska forskningen. Det kan då ses som rimligt att anta att utfallet av arbetet också påverkas av faktorer utöver de som relateras till teknik och metod, exempelvis faktorer kopplade till den enskilda socialarbetaren och klienten. Eller till relationen dem emellan utifrån ett helhetsperspektiv som betonar kontextens betydelse för individers livssituation.

Hur kan socialarbetare arbeta relationsbaserat i socialtjänsten?

Den tredje frågan som Proctor (1982) lyfter i fråga om fördjupning av kunskap om relationen är det som rör socialarbetares färdigheter och kompetens i relationsarbetet. I denna avhandling har jag valt att här presentera studier som rör klientarbete i socialtjänsten, klienters syn på

relationskompetens samt socialarbeters syn på professionalitet i relationsarbete.

Relationen som arbetssätt i myndighetsutövning

Billquist (1999) beskriver klientarbetet i socialtjänsten utifrån kategorierna *mottagning av ansökningar/anmälningar*, *utredning*, *åtgärd/behandling* och *avslutning*. Hon poängterar att dessa inte är ömsesidigt uteslutande kategorier utan snarare delvis överlappande faser i en process. Klientarbetet i socialtjänsten innebär till stor del ett sorteringsarbete, det vill säga att bedöma om individen ska få tillgång till organisationens resurser i de respektive faserna. Bedömningarna sker i en stegvis process där ett antal beslut ska fattas, beslut som kan vara mer eller mindre formella. Östberg (2010) anger att sortering och bedömning sker i samtliga delar av processen och definierar ytterligare en av sorteringsfunktionerna i social barnavård till så kallade *förhandsbedömningar* som är den process som föregår beslut om att inleda utredning. När det gäller innehållet i mötet mellan socialsekreterare och klient visar Billquist (1999) i sin studie av arbetet på socialkontor att arbetets innehåll inte är tydligt avgränsat till var och en av faserna utan att det finns utrymme för olika typer av stöd utöver det formella uppdraget.

När det gäller relationen mellan socialsekreterare och klient beskriver Perlinski, Blom och Morén (2012) att relationen är en resurs som kan eller inte kan användas. Det är upp till den professionella socialarbetaren *om* och i så fall *hur* denna resurs ska användas i ett ärende. En del i det professionella uppdraget blir således för socialsekreteraren att i relationen balansera klientens förväntningar med både sitt professionella omdöme och sitt bemötande – att använda sin professionella och organisatoriska diskretion. En slutsats av detta är att relationen är en administrativ förutsättning men också kan förstås som en resurs som är möjlig att utforma inom ramen för ett handlingsutrymme. Relationens betydelse är på det sättet förhandlingsbar inom ramen för det professionella uppdraget och se väldigt olika ut men också uppfattas på olika sätt av klient och socialsekreterare.

Klientens förväntningar är en central aspekt som påverkar hur relationen mellan socialarbetare och klient kan gestaltas. Det finns några

studier som berör det temat i fråga om klientarbetets olika faser i socialtjänsten. Weiss (1973) visar i sin studie av kvinnors kontakt med olika typer av hjälpprofessioner (präst, socialarbetare, läkare m.m.) att orsaken till kontakten präglar förväntningarna på relationen. Om orsaken till kontakt var någon slags behov av service, exempelvis ekonomiskt stöd, var det framför allt kompetens i sakfrågan som uppskattades av kvinnorna. När råd och stöd var orsaken till kontakt förväntade sig kvinnorna en "närmare relation" där personen blev viktigare än funktionen. Klienters syn på relationskompetens hos socialarbetare redovisas längre fram men här kan det kopplas till den skillnad som finns i ingångar till socialtjänsten – genom egna ansökningar eller genom anmälningar. Östberg (2010) anger att en ansökan om bistånd mer kan jämföras med en ansökan om exempelvis sjukpenning medan ett ärende som initieras via en anmälan från någon annan ger förutsättningar för en annan typ av relation.

När sedan en relation har etablerats och pågår över tid kan relationen också, som Maiter, Palmer och Manji (2006) beskriver, variera inom ramen för samma ärende. Relationen går från att vara positiv inledningsvis men sedan bli mer negativt laddad i andra faser beroende på vad som händer. De nämner att utredningens mer kontrollerande aspekter samt omhändertaganden är exempel på situationer där klienter känner sig extra utsatta och att det sätter relationen och socialsekreterarens professionalitet på prov. Ett exempel på det är en studie av relationer mellan socialsekreterare och familjer i barnavårdsärenden där Platt (2008) konstaterar att relationen till socialsekreteraren upplevs som mer positiv i den inledande delen av utredningsfasen. Upplevelsen påverkas dock framför allt av huruvida det föreligger låg eller hög grad av oro för barnets situation från socialtjänstens sida.

Relationen beskrivs som ett centralt inslag oavsett var i processen man möts men det poängteras att relationen kan behöva anpassas beroende på ärendespecifika förutsättningar. Korte (1976) beskriver att syftet med interventionen i många avseenden präglar kontaktens utformning och således också relationens funktion. Om syftet med en intervention är klienters självuppfattning eller relationer till andra blir socialarbetarens roll i relationen viktigare. Då ska relationen fungera som redskap för förändring. I andra insatser som har mer

servicekaraktär, exempelvis ekonomiskt bistånd eller juridisk rådgivning är relationen till klienterna också viktig. Då handlar relationen mer om att få klienter att dela med sig av sina erfarenheter för att kunna göra en regelrätt bedömning av behov. Här aktualiseras socialarbetarnas yrkeskunnande och kompetens vilket är ämnet för kommande avsnitt, till att börja med ur klienternas perspektiv.

Relationskompetens enligt klienterna

Det finns ett antal studier som har undersökt hur klienter uppfattar relationen till socialarbetare. Genomgången av de studier som är relevanta för denna forskningsöversikt har identifierat två övergripande teman inom ramen för vad klienter betraktar som relationskompetens. För det första finns ett antal egenskaper och färdigheter som relativt samstämmigt nämns som centrala för att en positiv relation ska kunna etableras mellan socialarbetare och klienter inom offentlig socialtjänst. För det andra finns resultat som beskriver positiva relationer utifrån en mer humanistisk grundton i termer av allmänmänniskliga värden.

När det gäller färdigheter vill klienter att socialarbetare ska lyssna, och ha en rak och öppen kommunikation (Lee & Ayon 2004; Platt 2008). I forskning framhålls ofta att klienter uppskattar en känsla av att socialarbetare kan se människan bakom problemet (Drake 1994; Ribner & Knei-Paz 2002) det vill säga att kunna bemöta klienter som individer – inte kategorier (Ridley et al. 2016; Uggerhøj 1995). Socialarbetare som betonar och fokuserar på positiva förändringar samt har ett icke-dömande bemötande är enligt Maiter, Palmer och Manji (2006) något som föräldrar i den sociala barnavården beskriver som viktigt för en positiv relation till socialarbetare. I en studie av olika klientgruppers förväntningar på socialarbetare lyfts framför allt konfidentialitet, att få praktisk hjälp samt att socialarbetaren arbetar för att stärka klienternas position (*client-empowering*) (Bland et al., 2006). Kopplat till dessa färdigheter finns således ett antal kvaliteter som betonas från klienters sida: respekt och genuinitet (Featherstone, Robb & Ward 2016), empati (Maiter, Palmer & Manji 2006) och omtanke, engagemang och intresse (Ridley et al. 2016).

Studier av relationen mellan socialarbetare och klient inom social barnavård konstaterar att det är möjligt att etablera positiva, eller effektiva relationer även under väldigt svåra förutsättningar (DeBoer &

Coady 2007; Drake 1994). Men många gånger blir det inte på det sättet och i flera av studierna i denna översikt uttrycks att beskrivningar av önskvärda egenskaper och färdigheter är formulerade utifrån negativa erfarenheter av möten och relationer med socialarbetare (Lindahl & Bruhn 2017; Maiter, Palmer & Manji 2006).

Om klientperspektivet betonar vikten av att bli bemött som en individ och människa snarare än ett ärende eller en problemkategori finns även motsvarande exempel i beskrivningar av socialarbetaren – man vill möta en person, inte en funktion. Relationskompetens, i meningen det som klienter själva definierar som viktigt för en positiv relation, uppnås inte enbart genom att tillägna sig ovan nämnda kvaliteter. Det är även andra aspekter som behövs, något som går att koppla till frågan om personligt och professionellt bemötande. Genuinitet, eller äkthet är något som en studie av Bland et al. (2006) lyfter som särskilt viktigt för klienters upplevelse av relationen till socialarbetare. Klienterna som tillfrågats i studien beskriver hur de ser igenom när det inte är äkta utan socialarbeters bemötande mer upplevs som inövad professionalitet. I Maiters, Palmers och Manjis (2006) studie som rör föräldrar i social barnavård är ett av resultaten att de uppskattar socialarbetare som ibland delar med sig av personliga saker för att det gör relationen lite mer mänsklig. Aamodt (2005) beskriver det som att socialarbetare också ”må våge å være seg selv i sin relasjon til klienter, altså å være ærlige og medmenneskelige” (s. 87).

Ibland lyfts mer allmängiltiga aspekter av interpersonella relationer i studier av relationen mellan socialarbetare och klient. Ribner och Knei-Paz (2002) samt Beresford, Croft och Adshead (2008) beskriver att det är den mer mänskliga aspekten av relationen som framför allt lyfts utifrån klienters synvinkel. Det vill säga att klienter uttrycker att det är viktigare att ha socialarbetaren som vän och förtrogen än som expert. I linje med det beskriver Bland. et al. (2006) att klienter betonar relationen och socialarbeters personliga egenskaper, inte de professionellas kunskap och färdigheter, som det viktigaste inslaget i mötet med socialtjänsten. En orsak till det kan vara att man på ett sätt tar socialarbeters kunskaper och färdigheter för givet (ibid.) och av den anledningen enbart ser till mer mänskliga och personliga egenskaper. Uppfattningar om vad som utgör en ”god” eller professionell relation varierar beroende på om det handlar om klienternas eller

socialarbetarnas perspektiv. I följande avsnitt beskrivs forskning som berör socialarbetares perspektiv i frågan om hur relationsarbete kan göras på ett professionellt vis.

Professionalitet i relationsarbetet

När det gäller professionalitet och relationen mellan socialarbetare och klienter diskuteras det ofta via frågan om hur relationen ska gestaltas inom ramen för yrkesrollen. Att vara professionell, personlig eller privat är återkommande begrepp i fråga om professionalitet i yrkesrollen som socionom och socialsekreterare. Detta tema går också att återfinna i empiriska studier där socialarbetare och klienter har intervjuats om relationen. Alexander och Charles (2009) beskriver att socialarbetare använder sig själva i sitt arbete och att det finns två huvudsakliga typer för detta. Den ena är varm och autentisk och den andra är objektiv och opersonlig. Denna indelning anger att professionalitet står mellan att vara personlig eller inte, att de olika modellerna är två separata poler. Men med yrkesrollen följer också den organisatoriska diskretionen vilket gör att det också finns ett utrymme för att anpassa sitt bemötande och relationella arbete utifrån sin egen personlighet.

Yrkesrollen realiserar i spänningen mellan den professionella och den personliga rollen. Ett genomgående tema i empiriska studier av relationens inre gränser är dock att det inte handlar om antingen det ena eller det andra. Det handlar snarare om att balansera den mänskliga och den organisatoriska aspekten av yrkesrollen. I intervjuer med socialarbetare och klienter om känslan av ömsesidighet i relationen framkommer att det inte handlar om att välja mellan att vara personlig och varm *eller* objektiv och opersonlig (Alexander & Charles 2009). Istället poängteras att relationen måste anpassas efter situationen, ibland är det bra att vara opersonlig och ibland inte. Olteidal (2015) för ett resonemang kring närhet och distans i relationen och poängterar att en professionell relation handlar om att balansera mellan att vara en vän och en främling. Båda rollerna kan dock ses som professionella.

Flera studier som bygger på intervjuer med socialarbetare och klienter i olika delar av offentlig socialtjänst beskriver att en sådan balansgång inte görs med självklarhet och att det också upplevs på olika sätt av socialarbetare respektive klienter. Ribner och Knei-Paz (2002) studie av social rådgivning för familjer i Israel konstaterar att inslag som

påverkar hur nära banden mellan socialarbetare och klient är om socialarbetaren går lite utanför den formella rollen och har en vardaglig och informell samtalsteknik – lite mer som en vän. Drakes (1994) studie av social barnavård lyfter också småprat som ett viktigt inslag för att skapa en personlig relation. DeBoer & Coady (2007) sammanfattar sin studie med att klienters negativa upplevelser av kontakt med socialtjänsten ofta kopplas till en yrkesroll och ett bemötande som präglas av distans, överlägsenhet och formalitet, det vill säga främlingskap.

Med utgångspunkt i socialarbetarnas perspektiv beskriver DeBoer och Coady (2007) hur de professionella uttrycker sig ursäktande och förläget när de berättade om tillfällen när de gått över gränsen för det formella uppdraget. Socialarbetarna berättar om tillfällen när de delat med sig av personlig information, småpratad eller varit mer eller mindre informella. Alexander och Charles (2009) finner motsvarande tema sin intervjustudie, att socialarbetarna ger uttryck för att ett arbetssätt som fokuserar på de icke-formella aspekterna av arbetet, inte alltid uppskattas av chefer och kollegor. Både Alexander och Charles (2009) samt DeBoer och Coady (2007) beskriver att det finns en uppfattning, exempelvis i etiska koder, om att synen på professionalitet i bemötande och relationer i socialt arbete i hög utsträckning präglas av en snäv syn på det professionella uppdragets gränser. Att professionalitet är lika med att vara distanserad och formell.

En risk som lyfts av DeBoer och Coady (2007) är om professionalitet i alltför hög utsträckning tolkas som den objektiva och opersonliga modellen. Studenter kan då socialiseras in i att tro att relationer kan vara antingen professionella eller personliga vilket påverkar yrkesrollen och klientarbetet negativt. Det finns en risk med att sätta likhetstecken mellan distans och professionalitet men motsvarande risk finns om det görs med närhetsaspekten av relationen – det vill säga om alla former av närhet likställs med professionalitet. För att skapa förutsättningar för relationer på ett professionellt sätt behöver socialarbetare vara medvetna om vad de olika rollerna tillför klienten och det är inte alltid lätt. För att göra det behöver socialarbetare, enligt Olte dal (2015), ha en uppfattning om vad man kan göra och vad man inte kan göra och sedan stå för det i sin yrkesutövning. För vissa klienter är det tryggheten att veta att en socialarbetare finns nära tillhands som blir en hjälp. För

andra kan det vara det faktum att socialsekreteraren förhåller sig distanserat som leder till förändring. Men det måste finnas en balans mellan den organisatoriska och den mänskliga aspekten av yrkesrollen. Gränsen för professionalitet handlar enligt Olte dal (2015) om att det blir för mycket av antingen den ena eller det andra.

De professionellas medvetenhet om sitt uppdrag kan också aktualisera hur de ser på relationen som inslag i arbetet. Perlinski, Morén och Blom (2012) gjorde en undersökning av socialarbetares användning av metoder i socialtjänstens individ- och familjeomsorg. I studien konstateras att:

It is striking that hardly any of the social workers view creating relationships as a professional skill. Instead it is a general brotherly feeling and sensitivity that is highlighted. We interpret this brotherly feeling as a necessary condition for successful professional input. (s. 526)

Socialsekreterare beskriver att de inte ser relationsbyggandet som en professionell färdighet i sitt arbete i socialtjänsten. I förlängningen kan denna tanke utvecklas till att relationella inslag i arbetet inte kräver någon specifik kunskap då det är allmänmänskliga kvaliteter som på ett sätt tas för givet. Det blir snarare en fråga om att vissa personer besitter sådana egenskaper och det kan göra dem mer eller mindre lämpade för socialt arbete. Här finns en av de centrala utgångspunkterna för denna avhandling. Hur kommer det sig att relationsarbete i socialt arbete kan beskrivas på detta sätt?

Här avslutas redovisningen av empiriska studier i forskningsöversikten. Kunskapen om relationen har också beskrivits på ett mer ingående sätt vilket är en viktig del i en översikt av forskningsläget. I följande avsnitt presenteras tre sådana texter lite närmare och åtföljs därefter av en problematisering av innehållet i dem.

Tre centrala verk om relationer i socialt arbete

Fram tills nu har jag redovisat hur olika författare har behandlat aspekter av relationen mellan socialarbetare och klient. Resultaten från de empiriska studier som redovisats kan representera kunskap om olika delar av relationen som i sig är viktiga i förståelsen av relationens betydelse. I de inledande delarna av kapitlet som grundas på teoretiska källor har jag beskrivit relationen mellan socialarbetare och klient som

en av kärnorna i det sociala arbetet. Jag har identifierat ett relationellt perspektiv inom det sociala arbetet som yrkespraktik. I det avseendet går det, enligt mig, också att hitta spår av ett grundläggande helhetsperspektiv i socialt arbete vilket nämndes i avhandlingens första kapitel. I enlighet med ett sådant perspektiv är jag i denna avhandling intresserad av att bredda förståelsen av relationens betydelse. Jag vill också relatera denna avhandlings professionsperspektiv till aktuella publikationer där författarna har som ambition att förstå relationer och relationsarbete i socialt arbete på ett mer övergripande plan.

I några av de texter som behandlar relationens betydelse i en svensk kontext (exempelvis Herz 2018; Bruhn & Källström 2018) finns referenser till publikationer som handlar om relationsbaserad praktik (*relationship-based practice*). I följande avsnitt beskrivs detta arbetssätt inom det sociala arbetet. I antologin *Relationship-Based Social Work. Getting to the heart of practice*, beskriver brittiska kliniker och forskare relationsbaserad praktik (RBP) som tradition och arbetssätt i socialt arbete. Ett sådant arbetssätt fokuserar på det konkreta relationsarbetet och vilka kunskaper och förmågor socialarbetare behöver ha. I inledningen av boken ges en begreppslig inramning och teoretisk grund för relationsbaserat socialt arbete som har nära kopplingar till den individualistiska och behandlingsinriktade casework-traditionen. Dess rötter finns i psykodynamisk och systemisk teoribildning och i synen på relationen betonas det som sker i interaktion mellan socialarbetare och klient, både medvetet och omedvetet. I relationsbaserat socialt arbete rör det sig framför allt om relationen som terapeutiskt medium. Boken betonar hur man som professionell arbetar med sig själv och med starka känslor inom ramen för relationer.

Det finns ett antal artiklar som behandlar "relationship-based practice" i den brittiska kontexten, exempelvis av Trevithick (2003) och Hingley-Jones och Ruch (2016). De beskriver inte bara inriktningen och arbetssättets grunder och utförande, de problematiserar även det sociala arbetets förändrade kontextuella villkor och hur det påverkar förutsättningar för ett relationsbaserat socialt arbete. Hingley-Jones och Ruch (2016) uttrycker att ekonomiska nedskärningar och ett socialpolitiskt system som fokuserar på straff och kontroll allt mer präglar det sociala arbetet. I ett sådant system får ett relationsbaserat

socialt arbete stiga åt sidan till förmån för ökad styrning och krav på standardiserade bedömningsinstrument och dokumentation.

Laila Aamodt (2014) har kommit med en nyutgåva av en norsk bok med titeln *Den gode relasjonen* som publicerades första gången 1996. Boken beskrivs som en praktisk närliggande genomlysning av vad relationsarbete innebär i socialt arbete. Mycket fokus ligger på erkännande, tillit och respekt. Hennes definition av relationsbegreppet betonar ömsesidighet och interaktivitet där båda parter påverkar varandra. Definitionen är kopplad till en utvecklingspsykologisk modell och i beskrivningen av relationens betydelse i socialt arbete görs kopplingar till dess historiska rötter i casework-traditionen i början av 1900-talet. I boken diskuteras det sociala arbetets identitet, hon redogör för forskning om klientarbete i Norge men poängterar att det inte finns många studier som relationen som huvudsakligt fokus. Bokens utgångspunkt är att problematisera socialarbetarens expertroll, föra klienternas talan och påvisa ömsesidigheten i relationen. Ett relationsbaserat synsätt i Aamodts bok poängterar vikten av att se människan och helheten för att klienter ska kunna få den hjälp de behöver, vilket går i linje med annan forskning. Det som har tillkommit i den omarbetade upplagan av boken är de förändrade förutsättningarna för socialt arbete. I förordet anges att de nya styrningssystemen inte lägger vikt vid relationens betydelse. Ökad användning av systematiserade verktyg för dokumentation och kvalitetssäkring är enligt Aamodt (2014) inte förenligt med relationsbyggande, tillitsskapande och brukarorienterade hjälpprocesser.

En svensk antologi som har det sociala arbetets relationer i fokus är skriven av forskare verksamma vid Örebro universitet, *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person* (Bruhn & Källström 2018). Frågor som boken belyser är: varför är relationsarbetet så viktigt? Vad kännetecknar ett gott relationsarbete på det sociala arbetets fält? På vilka villkor kan en väl fungerande relation etableras mellan en professionell tjänsteutövare och en klient i ett mer eller mindre utsatt läge? Redaktörerna beskriver att forskning med fokus på relationen i socialt arbete är begränsad. I bokens inledning refereras till Ruch, Turney och Wards (2010) bok om relationsbaserat socialt arbete som praktikens hjärta men det konstateras att den saknar ett bredare perspektiv. Det saknas, enligt Bruhn och Källström (2018),

forskningsbaserad litteratur som problematiserar relationsbaserat socialt arbete i dess institutionella och organisatoriska förutsättningar. Det gäller i synnerhet för svenska förhållanden.

Ansatsen i antologin är bred, socialt arbete beskrivs som det fält där socionomer kan tänkas arbeta. Det finns kapitel som har professionens perspektiv i fokus vilket har särskild relevans för denna avhandling. Bruhn (2018) diskuterar förutsättningar för relationsarbete i professionell yrkesutövning och kopplar det till socionomyrkets särprägel och dess förändrade förutsättningar ur ett välfärdsteoretiskt perspektiv. Han problematiserar socionomers utrymme för relationsarbete i socialtjänsten med koppling till New Public Management (NPM) och evidensrörelsens fokus på styrning, kontroll och standardisering. Han beskriver relationsarbetet som ett "hotat grundelement i socionomens yrkesutövning" (s. 55) utifrån att den organisatoriska styrningen allt mer är inriktad på annat. Arvidson och Johansson (2018) har undersökt professionellas beskrivningar av ungdomar med koppling till våldsbejakande miljöer. I sitt kapitel belyser de stereotypa uppfattningars kraft i yrkesverksammas beskrivningar av sin professionella yrkesutövning. Jonhed och Bennich (2018) väljer ett något annat angreppssätt i fråga om relationer och diskuterar istället samverkansrelationer mellan professionella. Där belyser de också professioners självupplevda status vilket är av intresse för denna avhandling.

Resultaten i Lindahls (2018) kapitel om placerade barns uppfattning om relationen till socialsekreterare har speciell relevans för denna avhandling. Dels för att den är en av studierna som har relationen och relationsarbete som explicit undersökningsområde. Dels för att den i analysen av intervjuer med barn och professionella illustrerar förväntningars påverkan på upplevelsen, och gestaltningen, av relationen. Tillsammans med resultaten om stereotypa uppfattningars inverkan på bedömningar samt socionomer självupplevda professionella status ger delar av antologin underlag för det fortsatta arbetet med denna avhandling. Genom att studera hur socialarbetare talar om relationen kan sådana förväntningar och föreställningar problematisera betoningen av relationens betydelse.

Sammanfattningsvis pekar Bruhn och Källström (2018) på ett antal utmaningar. Det första som konstateras är att relationsarbete kan

beskrivas som kärnan i socialt arbete. Hinder för ett ”gott” relationsarbete går att koppla till 1) institutionella och organisatoriska förutsättningar, 2) existerande makthierarkier samt 3) stereotypa föreställningar om klienter och klienter (s. 280). Utöver det beskrivs också att arbete med personer som har någon typ av intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning ställer särskilda, och delvis nya, krav på socialarbetares relationskompetens. För att få bukt med de formulerade utmaningarna diskuteras bland annat olika typer av kommunikation. Ökad dialog, att arbeta mer med samtal och reflektion definieras som sätt att medvetandegöra relationens betydelse och hur man kan utveckla ett relationsbaserat socialt arbete i Sverige.

Avhandlingens koppling till de centrala verken

Texterna av Ruch, Turney och Ward (2010) samt Aamodt (2014) har en gemensam utgångspunkt i relationsbaserat socialt arbete som har koppling till casework-traditionen med psykoanalytiska och systemiska förståelser av relationen som arbetsredskap på en interpersonell nivå. Den svenska antologin av Bruhn och Källström (2018) efterfrågar en bredare kontextualisering av relationsarbete i socialt arbete. Exempel på sådan kontextualisering ges i såväl det brittiska som det norska och svenska exemplet på centrala verk. Det som förenar ovan nämnda texter är att de betonar det sociala arbetets förändrade förutsättningar i termer av ökad styrning och kontroll med hänvisning till styrsystem och i viss mån också kunskapsideal. Samtliga tre källor beskriver detta i termer av neoliberal styrning via New Public Management samt ökad marknadisering och byråkratisering av det sociala arbetet via implementering av evidensprojektet i socialt arbete. De är också samstämmiga i uppfattningen om att detta främst har påverkat det relationsbaserade sociala arbetet på ett negativt sätt. De förändrade villkoren för att utöva socialt arbete, med ökad fokus på dokumentation, uppföljning, styrning och kontroll har så att säga skett på relationens bekostnad.

Ett annat gemensamt drag i dessa texter är att de uttrycker att det saknas empiriskt grundad forskning som undersöker relationen i socialt arbete specifikt. Aamodt (2014) betonar exempelvis relationens betydelse med hänvisning till psykoterapeutisk forskning och tidigare nämnda förhållandet mellan specifika arbetsmetoder och icke-specifika

faktorers inverkan på arbetets utfall. I min läsning av ovan nämnda texter har jag dock inte hittat empiriskt grundade diskussioner som rör kopplingen mellan resultat och relation, det vill säga vad arbetet leder till för klienterna.

I Bruhn och Källströms (2018) inledningskapitel efterfrågas en problematisering av relationens betydelse och det uttrycks vidare som att "relationsarbete, dess villkor och förutsättningar, finns som ett genomgående, om än ofta underliggande och förgivettaget, stråk" (s. 10) i diskussioner och forskning om socialt arbete. I de texter som redovisats i detta avsnitt är relationens betydelse det explicita ämnet så det är inte förgivettaget i meningen uttalad. Men det som också ingår i betoningen av relationens betydelse är att den inte bara tas för givet, den görs till en symbol för ett "gott" socialt arbete exempelvis i förhållande till det sociala arbetets förändrade förutsättningar på 2000-talet och framåt. I en sådan diskursiv spänning vill jag placera denna avhandlings ärende. Det finns, enligt min mening, en positivt konnoterad uppfattning om relationen i socialt arbete som tas för given och inte problematiserats på ett mer grundläggande vis. En sådan visar sig i talet om relationen. Levin och Ellingsen (2015) berör denna inställning i den norska grundboken om socialt arbete. De skriver att relationsbegreppet ibland görs till ett honnörsord som blockerar diskussioner snarare än öppnar upp dem. Att säga "det handlar om relationen" (ibid. s. 113) sätter punkt för ett samtal och man förväntar sig inte fler frågor efter det.

Tidigt i arbetet med denna avhandling och sökning av forskning i ämnet stötte jag på exempel som jag tyckte illustrerade en sådan syn. Då handlade det om forskning i socialt arbete som inte uttryckligen var inriktad på att undersöka relationen mellan socialarbetare och klient. Relationen som argument dök dock upp i resultat eller i slutdiskussioner ändå och här vill jag nämna ett par exempel. I Skogens (2007) avhandling om bemötande av klienter inom socialtjänsten hittade jag termen "relationsbaserat socialt arbete" (s. 58) vilket användes med ett resultat från analyser av fokusgruppsintervjuer med socialsekreterare. I intervjuerna lyfter socialsekreterare fram klienters förtroende som avgörande för att kunna göra ett bra jobb, det vill säga hjälpa klienterna. Intervjuer med socialsekreterare säger inte något om hur det faktiska arbetet utförs utan illustrerar snarare socialsekreterares egna uppfattningar om hur arbetet bör gå till, som en slags professionell

identitet. Skogens (2007) väcker frågan om kunskapsbasen för en sådan professionell identitet:

Denna professionella identitet som socialarbetare bland annat kan antas ha med sig från sin utbildning är inte baserad på vetenskapliga evidens utan snarare sprungen ur en tradition vars grundläggande doktriner betonar att uppbyggandet av en tillitsfull relation är viktigt inom socialt arbete. (s. 58)

I detta citat finns en problematisering av talet om relationen som kopplas till socialarbetares professionella identitet snarare än vetenskaplig kunskap. Nämnas kan dock att avhandlingen är skriven i mitten på 2000-talet när debatten om evidens i socialt arbete hade sin första kulmen i Sverige. Trots det tänker jag att kopplingen mellan synen på relationens betydelse och socialarbetares professionella identitet är relevant och att det också finns behov av att undersöka detta närmare.

Ett annat exempel som illustrerar talet om relationen handlade om socialsekreterares metodanvändning inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. I en kvantitativ studie av Perlinski, Morén och Blom (2012) är en av slutsatserna att relationen är en central komponent i socialt arbete, mer central än specifika arbetsmetoder. I min läsning av artikeln dras den slutsatsen utifrån att fråga socialsekreterare om relationen har avgörande betydelse för att åstadkomma resultat i sitt arbete. En sådan fråga bygger, enligt mig, på ett grundläggande antagande om att relationen har en sådan betydelse. När studien refereras i boken *Att vara socionom* görs det med rubriken "Relation går före metod" vilket är ett citat av en av socialsekreterarna (Perlinski 2010). Det kan självfallet vara så att relationen är en central komponent i socialt arbete och att slutsatsen bygger på mer än resultaten av en enskild fråga. Men ett sådant resultat kan också, i likhet med Skogens (2007) studie, tolkas som ett uttryck för en professionell identitet hos socialarbetare. En identitet som också då kan förstärkas via forskningens kontrasterande mellan relation och metod.

Kommentarer om tidigare forskning

Forskning om relationen mellan socialarbetare och klient visar att området kan förstås som ett av det sociala arbetets kärnområden. Forskningsöversikten visar att relationen har undersökts utifrån olika

teoretiska perspektiv och i olika praktikkontexter. Men oavsett om det rör studier av arbetets genomförande, utfall, kvalitet eller klienters respektive socialarbetares förståelse av relationen betonas dess centrala roll. Vidare beskrivs relationen ofta i enlighet med det sociala arbetets "goda" sidor och grundläggande värderingar.

Relationen mellan socialarbetare och klient går inte att avgränsa med hjälp av någon övergripande och sammantagen definition. Undersökningar av relationen i socialt arbete tyder på att det rör sig om en kontext- och organisationsberoende relation. Det kan kopplas till de två övergripande värden som finns inom det sociala arbetets professionella fält. Å ena sidan den *terapeutiska relationen* som kan förstås utifrån relationens funktion som terapeutisk och läkande resurs, exempelvis i behandling och psykosocialt stöd. Å andra sidan finns också den mer *byråkratiska relationen* som är inriktad på social reglering, exempelvis myndighetsutövning i socialtjänstens verksamhet. Mycket av den teoretiska forskningen går att koppla till förståelsen av relationen i den terapeutiska meningen. När det gäller den byråkratiska relationen lyfts ofta maktförhållandet mellan socialarbetare och klient.

I empiriska studier av socialt arbete i socialtjänstens framträder ett relationellt perspektiv där relationen förstås utifrån ett helhetsperspektiv snarare än som en avgränsad del i behandling eller andra interventioner. Det argumenteras för relationens betydelse i alla delar av socialtjänstens verksamhet. I de delar som innefattar myndighetsutövning och utredningsarbete där tvingande åtgärder kan förekomma kan relationen till och med förstås som ännu viktigare. Helhetsperspektivet yttrar sig också i tematiken kring kontroll respektive stöd i relationen. Svenska avhandlingar som undersökt socialsekreterares arbete beskriver tydligt att relationen karakteriseras av både kontroll och stöd i samma relation.

Det verkar råda konsensus om vad som kännetecknar en positiv respektive negativ relation i socialtjänsten. I denna översikt har sådana kännetecken kopplats till begreppet relationskompetens. Undersökningar av socialarbetares respektive klienters upplevelser av relationen i socialtjänst ger en samstämmig bild av vilka kunskaper och färdigheter, och ibland egenskaper, som karakteriserar en professionell relation. Resultaten i de empiriska studierna sammanfaller också med de beskrivningar av relationskompetens som definieras i grundböcker och

annan kurslitteratur. Ett viktigt kännetecken är förmågan att balansera de mänskliga och de organisatoriska aspekterna av rollen som socialarbetare. Att vara professionell på ett mänskligt sätt i mötet med klienterna.

Socialtjänsten som organisation beskrivs mest som ett hinder för ett "gott" relationsarbete. Förklaringarna till denna slutsats varierar men i många fall nämns socialarbetarnas arbetsvillkor, organisationens rykte, organiseringen av arbetet samt förändringar i det välfärdspolitiska systemet. Tillkommer gör också klientgruppens specificitet i socialtjänsten där ofrivillighet och social utsatthet än mer försvårar förutsättningarna för relationsarbete. Trots socialtjänstens organisatoriska barriärer konstateras att positiva relationer ändå är möjliga. Ett effektivt relationsarbete förekommer, till och med inom socialtjänstens kanske mest komplexa verksamhet – den sociala barnavården.

Relationen mellan socialarbetare och klient kan utifrån översikten av forskning beskrivas som ett komplext fenomen som påverkas av en uppsättning faktorer på olika nivåer. Många studier av relationsarbete inom offentlig socialtjänst har fokuserat på att beskriva faktorer som kan kopplas till struktur och organisation. Winter (2009) definierar det som *ytfaktorer*. Vidare har en stor andel av de studier som ingår i denna översikt undersökt klienters upplevelser av relationen och mötet med socialtjänsten, framför allt inom social barn-, ungdoms- och familjevård. Jag har inte funnit lika många studier som har undersökt socialarbetares uppfattningar, attityder och värderingar av relationen som inslag i det dagliga arbetet. Det vill säga studier som går under ytan på de professionella och studerar hur de resonerar kring relationsarbete i socialtjänsten.

Det finns mycket skrivet om relationen mellan socialarbetare och klient i en svensk kontext men i många fall saknas en tydlig empirisk grund för argumentationen. Däremot dyker relationen upp som argument för ett kvalitativt socialt arbete i andra studier, som det goda sociala arbetet. Empirisk kunskap med explicit fokus på relationens betydelse i socialt arbete i en svensk kontext är sparsam och här menar jag att min studie fyller ett tomrum.

I ovanstående resonemang ligger också en diskursiv spänning mellan hur relationen beskrivs inom socialt arbete och vad denna beskrivning

grundas på vilket aktualiserar min avhandlings teoretiska kunskapsbidrag. Min studie har ett uttryckligt fokus på hur socialarbetare talar om relationen till klienter vilket är tänkt att illustrera attityder och föreställningar om relationens betydelse. En av utmaningarna som formulerats i den svenska antologin om relationer i socialt arbete är stereotypa föreställningar och förväntningar på relationen och på socialarbetare. När relationsbaserat socialt arbete problematiseras görs det med utgångspunkt i behandlande insatser kombinerat med strukturella förändringar i förutsättningarna för välfärdsarbete i människobehandlande organisationer. Min studie undersöker den del av socialtjänstens organisation och socionomers arbete som inte alltid förknippas med "goda relationer" utan byråkratiska relationer i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker.

Det finns således en hel del kunskap om organisationens betydelse för gestaltningen av relationen mellan socialarbetare och klient i socialtjänsten. Det gäller även kunskap om klienters erfarenheter av mötet med socialtjänsten. Men vi vet fortfarande ganska lite om socialarbeters attityder och reflektioner kring relationens betydelse samt om och hur socionomers professionella identitet kan påverka relationsarbete i offentlig socialtjänst. Jag undersöker området utifrån ett professionsteoretiskt inifrån-perspektiv som kopplar talet om relationen till kunskap och professionell identitet för utbildade socionomer. Socialarbeters kollektiva självuppfattning samt professionsspecifika värderingar och attityder beskrivs av Winter (2009) som viktig för förståelsen av relationens betydelse i socialt arbete.

Kapitel 3

TEORETISKT RAMVERK

I detta kapitel beskrivs avhandlingens teoretiska ramverk. Till att börja med placeras avhandlingen i ett övergripande teoretiskt perspektiv som tar sin utgångspunkt i Pierre Bourdieus sociala fältteori med särskilt fokus på individers handlingar och samspelet mellan struktur och individ inom professionella fält. Därefter redogörs för avhandlingens teoretiska uppbyggnad. Den har inspirerats av en modell som utformats av Bergmark och Oscarsson (1990) för att analysera kontextuella förutsättningar för interventioner i socialt arbete. I modellen framhålls tre olika perspektiv som centrala. Dessa tre utgörs av 1) *praktik*, 2) *agent* samt 3) *diskursiv formation*.

Socialekreterares tal om relationen analyseras i denna avhandling utifrån dessa tre aspekter med hjälp av teoretiska begrepp kopplade till respektive perspektiv. *Praktiken* förstås i denna avhandling som den organisatoriska kontexten för socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Kopplat till praktikdimensionen beskrivs delar av teorier om människobehandlande organisationer och begreppen gräsrotbyråkrati och handlingsfrihet. När det gäller det sistnämnda används begreppet professionell diskretion. *Agenten* i denna avhandling utgörs av socialekreterare som representant för socionomprofessionen som grupp. I det avseendet presenteras begreppen professionell identitet och praktiskt förnuft. Den *diskursiva formationen* förstås i denna avhandling som språkliga beskrivningar och värderingar av relationens roll i socialtjänsten och för det ändamålet presenteras begreppen diskursuniversum och doxa. I kapitlets avslutande del sammanfattas det

teoretiska ramverket och kopplas till forskningsöversikten från föregående kapitel.

Övergripande perspektiv och analytisk modell

Inom det sociala arbetets forskning har ett antal författare argumenterat för relevansen av att använda ett bourdieuskt perspektiv i förståelsen av sociala problem och socialt arbete. Dunk-West och Verity (2013) beskriver hur ett sådant perspektiv kan appliceras på socialt arbete:

Social work's relatively recent inclusion of Bourdieu's work [provides] an excellent framework to better understand and question the relationship of the social worker in her/his organisational setting – and the subsequent identity created through the symbiosis of the social worker's habitus within their field. (s. 49)

Garrett (2007a) beskriver vidare att en bourdieusk ansats i förståelsen av det sociala arbetet kan hjälpa professionen att utveckla en bättre yrkespraktik. I ett övergripande perspektiv kan förståelsen av vilka krafter som påverkar det sociala arbetets fält utveckla såväl teori som yrkespraktik i socialt arbete. Att öka kunskapen om professionens position på fältet och hur denna påverkar yrkesidentitet och det dagliga arbetet beskrivs som viktig kunskap för att kunna stärka professionen. Men också för att öka förståelsen om *varför* grupper och individer inom ett fält blir kvar i ofördelaktiga positioner (Garrett 2007b).

Enligt Bourdieu innebär sociala fält (*champ*) "a structured social space, a field of forces" (Bourdieu 1998, s. 40). Begreppet fält utifrån Bourdieus förståelse karakteriseras av framför allt tre aspekter:

- ett gemensamt kunskapsintresse
- relationer mellan individer och institutioner samt
- kampen om resurser som anses värdefulla inom fältet

Ett fält struktureras av dess agenter som kan vara individer, grupper av individer eller institutioner och fältet beskrivs vidare som ett nätverk av relationer mellan agenters olika positioner. Ett fält är ett område i samhället som har något gemensamt. Det kan handla om religion, kultur eller utbildning (Navarro 2006) eller, som i fallet för denna avhandling – socialt arbete. Förståelsen av socialt arbete som ett professionellt fält i bourdieusk mening är denna avhandlings övergripande teoretiska

ingång. Bourdieus fältbegrepp kan appliceras på ett yrkesområde om det innehåller minst en profession och en professionell struktur, det vill säga "en bestående relation mellan kunskap, tillämpning och konstituerat objekt" (Brante 2014, s. 303). Förutom de karakteristika som präglar sociala fält i allmänhet finns det inom professionella fält också tydliga kopplingar till akademisk utbildning, vetenskaplig kunskap och forskning.

Ett professionellt fält präglas således av den organisatoriska kontexten liksom kulturella mönster på individ- och gruppnivå. Men också av dynamiken/spänningen som uppstår i relationen mellan struktur och individ samt tillgång till, och värdering av, fältets specifika kapital (Brante 2014). Det som står på spel på ett yrkesfält beskrivs av Wiik (2010) och Svensson (2011) som yrkeskunnighet – professionalitet. Frågan om vad som karakteriserar professionalitet blir i den meningen föremål för fältspecifika kamper och kan också variera beroende på vilka som har makten att definiera. De professionellas position på fältet präglas av tillgång och sammansättning av kapital som grundas i erfarenheter av yrkespraktiken.

Avhandlingens analytiska modell

För att analysera och förstå människors handlingar och strategier i en specifik praktikkontext föreslår Bergmark och Oscarsson (1990) en modell inspirerad av socialkonstruktionistiska antaganden samt Bourdieus teoretiska ramverk. I deras exempel användes modellen för att analysera behandlingsprogram inom missbruksvård. Modellen är uppbyggd av tre olika analytiska enheter; 1) *praktik*, 2) *agent* samt 3) *diskursiv formation* och betonar växelverkan mellan dessa tre enheter som central för förståelsen av ett hur människor handlar i en specifik kontext:

To understand the agent's actual manoeuvring, his strategies, within the practice situation, we need a description of the settings and the discursive formation to which they belong, as well as an idea of the content of the habitus which is at work as a unifying principle between the agent, the practice and the discursive formation. (Bergmark & Oscarsson 1990, s. 394).

I denna avhandling har modellen fungerat som inspiration för det teoretiska ramverkets uppbyggnad på ett övergripande

vetenskapsteoretiskt plan, men också i fråga om teoretiska verktyg som används i analys av det empiriska materialet. Modellen betonar samspelet mellan inre och yttre förutsättningar samt beskrivningen av ett fenomen vilket ger en övergripande socialkonstruktionistisk ansats och det beskrivs närmare i kapitel 4, *Metodologi*.

Den *praktik* som denna avhandling avser belysa är socialtjänstens myndighetsutövande praktiker och i det avseendet används begrepp hämtade från Hasenfelds (2010) och Lipskys (2010) teorier om *människobehandlande organisationer*, *gräsrotbyråkrater* samt *diskretion*. Den organisatoriska kontexten är central för förståelsen av relationens betydelse och människobehandlande organisationer har specifika särdrag som kan illustrera och problematisera relationens betydelse i socialtjänstens arbete.

Agenterna i denna avhandling utgörs av socialsekreterare som är utbildade socionomer och har erfarenhet av myndighetsutövande socialt arbete i socialtjänsten. Bergmark och Oscarsson (1990) använder Bourdieus (1990) begrepp *habitus* och vilket av Brante (2014) beskrivs som professioners dispositioner att resonera, handla och värdera. I denna avhandling används begreppen professionell identitet och praktiskt förnuft för att förstå socialsekreterares utsagor om relationen som ett uttryck för yrkes- och professionsspecifika sätt att resonera, värdera och agera.

Den tredje analytiska enheten i Bergmark och Oscarssons (1990) modell rör den *diskursiva formationen* av ett fenomen. I denna avhandling representeras den diskursiva formationen genom att analysera socialsekreterarnas tal om och värdering av relationens roll i socialtjänstens arbete. För det ändamålet används Bourdieus (1977) begrepp *diskursuniversum* och *doxa*. I följande avsnitt beskrivs avhandlingens centrala teoretiska begrepp i fråga om praktik, agent och diskursiv formation närmare och till att börja med riktas blicken mot praktiken.

Professionellt arbete i människobehandlande organisationer

När det gäller praktikperspektivet i avhandlingens teoretiska ramverk förstås det genom begrepp kopplade till professionellt arbete i

människorbehandlande organisationer. I välfärdsyrken som socialsekreterare, kurator, sjuksköterska eller lärare skapas förutsättningar för en professionell relation inom ramen för en organisatorisk kontext, i det som i organisationsforskningen benämns Human Service Organizations (HSO), eller människobehandlande organisationer (MBO) (Hasenfeld 2010; Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Det som kännetecknar denna typ av organisationer är att människor utgör råmaterialet och målet med organisationernas arbete är att förändra situationen för de människor som kommer i kontakt med verksamheten (Hasenfeld 2010; Svensson & Linde 2013). Skola, polis, arbetsförmedling, sjukvård och socialtjänst är alla exempel på sådana organisationer.

I fokus för arbetet i människobehandlande organisationer ligger transformationsprocessen, att anpassa individer till organisationen för att sedan kunna arbeta med den förändring som anses vara behövlig (Johansson 2013). Andra kännetecken för människobehandlande organisationer rör att verksamheten är politiskt styrd och organiseras utifrån juridiska ramar och byråkratiska logiker. Kärnan för arbetet i människobehandlande organisationer är interaktionen mellan dess personal och enskilda medborgare. Ett sådant arbete rör människors privata livssfärer där den personliga integriteten ibland sätts på spel (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Det för med sig att arbetet präglas av en asymmetrisk maktrelation mellan personal och medborgare men också av en ofrånkomlig moralisk aspekt kopplat till samhälleliga värderingar och normer (Hasenfeld 2010).

Människobehandlande organisationer kan också specialiseras utifrån dess huvudsakliga arbetssätt för att utföra organisationens uppdrag: *people-processing*, *people-sustaining* och *people-changing* (Hasenfeld 1983). Arbete som syftar till klassificering av människor och definiering och utredning av behov (*people-processing*) utförs exempelvis vid socialtjänstens enheter för myndighetsutövning. Östberg (2010) beskriver socialtjänstens bedömning och utredning av behov inom den sociala barnavården som ett exempel på ett sorteringsarbete kopplat till processteknologin. Hemtjänst och annan äldreomsorg är exempel på verksamheter där uppgiften är att bibehålla människors förmågor och rättigheter (*people-sustaining*). Stödverksamheter och behandlingsarbete är ett exempel på den tredje arbetssättet där fokus

ligger på förändring av människors funktionsförmågor (*people-changing*) (Johansson, Dellgran & Höjer 2015).

Det empiriska materialet i denna avhandling utgörs av socialsekreterare som alla har erfarenhet av framför allt myndighetsutövning inom olika arbetsområden inom socialtjänsten. Det innefattar utredning och bedömning som huvudsakliga arbetsuppgifter vilket gör att en avgränsning till processteknologin i förståelsen av arbetet i människobehandlande organisationer är motiverad i denna avhandling. Inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg organiseras arbetet i många fall i enlighet med det som av Grell (2016) definieras som en funktionsbaserad specialisering vilket anger en uppdelning i enlighet med de tre olika arbetssätten enligt Hasenfelds (1983) definition ovan. Stranz, Wiklund och Karlsson (2016) poängterar dock att uppdelningen mellan olika enheter inte alltid ger tydliga gränser för vilket arbetssätt som används i fråga. Som kunskapsöversikten i föregående kapitel visade beskrivs den funktionsuppdelade organiseringen av socialtjänsten ibland som kontraproduktiv i fråga om betoningen på det sociala arbetets helhetsperspektiv och servicens kvalitet (Blom 1998). Den påverkar inte heller alltid hur innehållet i arbetet utformas (Billquist 1999; Östberg 2010).

Gräsrotsbyråkrater och klientrelationer

Praktikperspektivet i avhandlingens teoretiska ramverk omfattar också professioners organisatoriska förutsättningar att utföra sitt arbete. Då denna avhandlings empiri utgörs av socialsekreterare inom socialtjänstens organisation aktualiseras i det avseendet begreppet gräsrotsbyråkrater, *street-level bureaucrats*, som är hämtat från Lipskys (2010) teorier om professionellas roll och arbete i offentliga byråkratier. På svenska översätts begreppet till gräsrotsbyråkrater, frontlinjebyråkrater eller gatubyråkrater. Försättningsvis kommer benämningen gräsrotsbyråkrater att användas i avhandlingen då det är det som förekommer i Johanssons (2007) vidareutveckling av begreppet.

Gräsrotsbyråkrater definieras av Lipsky (2010) som offentligt anställda som utövar sitt yrke i direktkontakt med individer och som

dessutom har ett utrymme för handlingsfrihet⁶, inom ramen för sitt arbete. Båda dessa karakteristika behöver finnas med för att en yrkesgrupp ska förstås som gräsrotsbyråkrater (Johansson 2007), det vill säga att ha direktkontakt *och* att ha handlingsfrihet. Ett viktigt karaktärsdrag, enligt Johansson, är att gräsrotsbyråkraterna arbetar med klienter som enskilda fall och att kontakten, eller relationen, mellan den professionelle och individen kan varieras eller anpassas beroende på det enskilda fallet. Socialsekreterare inom socialtjänsten förstås i denna avhandling som en sådan yrkesgrupp utifrån definitionerna ovan.

Direktkontakten med klienter är alltså en grundförutsättning för gräsrotsbyråkratens arbete. Såväl Hasenfeld (2010) som Johansson (2007) definierar att gräsrotsbyråkratens viktigaste och mest utmärkande kännetecken är arbetet med relationen till klienterna. Klientrelationen, så som den förstås inom ramen för gräsrotsbyråkraters arbete utmärks framför allt av det ojämna maktförhållandet. Byråkraten har mer makt och klienten är i underläge (men inte hjälplös) (Johansson 2007). Ett annat särskiljande drag för klientrelationen i människobehandlande organisationer är enligt Johansson (2007) att den på ett sätt är två relationer i en. Dels en relation mellan två individer, socialarbetare och klient. Dels är det också en relation mellan organisation och medborgare. Båda delarna rymms i begreppet klientrelationen. Klientrelationen i detta sammanhang blir ett organisatoriskt begrepp där socialarbetare och klient blir organisatoriska kategorier snarare än individer. Hur relationen gestaltas präglas i större utsträckning av den organisatoriska kontexten än av parternas personlighet.

Utifrån Johanssons (2007) förståelse av klientrelationen har han formulerat ett antal strukturella förutsättningar som påverkar hur en konkret klientrelationen kan göras i en given organisatorisk kontext. Dessa rör: *regel-bundenhet, specialiseringsgrad, tid per ärende, intresseorientering samt avstånd*. Kunskapsöversikten visade att specialisering av socialtjänsten är vanlig och beskrivs som ett led i marknadsiseringen av offentlig välfärd. I talet om relationen beskrivs denna utveckling som negativ i fråga om relationsarbetet. I talet om

⁶ I Johanssons (2007) bok om gräsrotsbyråkrater översätts det engelska ordet *discretion* till handlingsfrihet eller handlingsutrymme. En diskussion kring begreppet diskretion, den försvenskade versionen av ordet återkommer i kommande avsnitt.

relationen betonas också ofta att en nära och tillitsfull relation mellan socialarbetare och klient är det som gör ett gott socialt arbete. Av den anledningen beskrivs dimensionerna som rör specialiseringsgrad och tid närmare i följande avsnitt.

Specialiseringsgraden handlar om i vilken grad arbetsuppgifternas karaktär tillåter att verksamheten specialiseras samt yttre faktorer påverkan på organisationens uppdrag. Det påverkas framför allt av möjligheten att identifiera tydliga samband mellan insats och önskad effekt. Om det är möjligt att tydligt avgränsa målet med verksamheten och hur arbetet ska utföras för att uppnå målet är verksamheten möjlig att specialisera. Samhälleliga förändringar av politisk, ideologisk eller kunskapsmässig karaktär kan omdefiniera organisationens uppdrag och därmed också verksamheten vilket påverkar möjligheten för specialisering. Specialiseringen av en verksamhet styrs framför allt av effektivitetssträvan från organisationens sida. *Avståndsdimensionen* delas upp i närhet respektive varaktighet för interaktionen med klienter. Närheten i relationen avgörs av om man träffas ansikte mot ansikte, via telefon, mejl eller brev, på ett kontor eller i klientens hem och så vidare. Hur mötena utformas i fråga om tid präglar sedan varaktigheten i relationen, exempelvis om man träffas varje vecka, varje månad eller mer sällan. Relationens varaktighet påverkas båda av hur länge varje möte och hela relationen pågår. Med ökat avstånd utifrån båda dessa parametrar menar Johansson (2007) att det blir svårare för klienten att göra sin egen röst hörd och få gehör för sina önskemål.

Gräsrotsbyråkraters yrkesroll

En annan aspekt av praktikperspektivet och gräsrotsbyråkraters arbete rör frågan om de hur de professionellas yrkesroll formas av organisatoriska förutsättningar. Uppdraget som gräsrotsbyråkrat är att ”i kontakten med klienterna göra individuella tillämpningar av generella regler och direktiv” (Johansson 2007, s. 44). Men arbetet kommer med ett antal specifika förutsättningar som enligt Lipsky (2010) rör: *begränsade resurser, ökad efterfrågan, vaghet i målformuleringar, målkonflikter, svårigheter att mäta resultat samt klientgruppens ofrivillighet*. Här beskrivs de förutsättningar som rör vaghet i målformuleringar då dessa bidrar till förståelsen för gräsrotsbyråkraternas yrkesroll. Lipsky (2010) beskriver att målformuleringar för den här

typen av organisationer ofta är oprecisa och ibland också motsägelsefulla.

Det finns olika typer av målkonflikter i offentlig välfärd. Framför allt rör det konflikter mellan mål ur klienters, organisationers och välfärdspolitiska perspektiv. Det finns också målkonflikter i fråga om förväntningar på gräsrotsbyråkraternas roll i arbetet. Lipsky (2010) definierar de huvudsakliga omständigheter som har inflytande på hur gräsrotsbyråkratens roll uppfattas till allmänhetens och kollegors förväntningar samt professions- och arbetsrelaterade riktlinjer. För denna avhandling är en sådan aspekt relevant i fråga om socionomprofessionens status och hur andras syn på socialtjänsten uttrycks. Allmänhetens opinion om vad som bör vara målet med organisationens verksamhet präglar hur de professionella utför sitt arbete. Det gör även riktlinjer som exempelvis etiska koder för professioner eller riktlinjer som reglerar hur arbetet ska utföras. Även kollegornas uppfattning är ett centralt inslag i gestaltningen av förväntningar på rollen som gräsrotsbyråkrat. Inom samtliga av dessa områden kan konflikter eller motstridiga intressen uppstå.

Yrkesrollen för gräsrotsbyråkrater präglas således av dubbelhet i många avseenden. Johansson (2007) beskriver att de i sitt arbete "hamnar i en korseld av två helt olika typer av krav" (s. 43). I egenskap av att vara den som möter klienterna är gräsrotsbyråkratens uppgift å ena sidan att bedöma individens specifika behov och krav på service. Å andra sidan är gräsrotsbyråkraten en representant för organisationen och ska i sitt handlande också hantera sådana krav, exempelvis i fråga om chefer, politikere och nationella myndigheters krav på standardisering. I det dagliga arbetet ska komplexa behov förenklas och standardiseras till en rimlig nivå för båda parter. Dessutom tillkommer yttre och inre förväntningar på vad målet med arbetet ska vara och hur man som gräsrotsbyråkrat ska agera.

Diskretion

Gräsrotsbyråkrater ska i sitt arbete hantera de organisatoriska förhållanden som beskrivits ovan och gör så inom ramen för den handlingsfrihet (*discretion*) som också är kännetecknande för denna typ av yrken. Diskretionsbegreppet är den sista aspekten av praktikperspektivet i avhandlingens analytiska modell. I svenska texter

beskrivs diskretion ofta via begreppet handlingsutrymme, handlingsfrihet eller det mer direktöversatta diskretion. I denna avhandling används fortsättningsvis benämningen diskretion eftersom avhandlingens ansats aktualiserar den professionsteoretiska aspekten av begreppet. Lipsky (2010) och Johansson (2007) beskriver diskretion som grundläggande och ofrånkomligt i gräsrotsbyråkraters yrkesutövning. Det innebär att de professionella har ett utrymme att tolka och anpassa den praktiska yrkesutövningen till klientens individuella behov.

Diskretion innebär enligt Johansson (2007) inte bara utrymme för att göra olika bedömningar. Det behöver också innefatta möjligheten att fatta beslut om vilken slags service klienten ska erhålla. Gräsrotbyråkraters diskretion är dock inte obegränsad utan bestäms till stor del av den organisation de arbetar i. Utifrån förstahandsinformation om klienten och organisationens tillgängliga resurser har gräsrotsbyråkrater relativt stor autonomi att göra självständiga bedömningar i enskilda ärenden. Yrkesutövning i människobehandlande organisationer är också svår att övervaka och kontrollera vilket gör att det finns ett ofrånkomligt inslag av osäkerhet och brist på genomskinlighet (Dellgran 2015).

Diskretion behöver dock inte enbart förstås som ett utrymme för självständiga bedömningar rent organisationsteoretiskt så som det gjort hittills. Exempelvis har Evans (2010) formulerat en utvecklad tolkning av diskretionsbegreppet i fråga om gräsrotsbyråkraters arbete. I denna förståelse av diskretion läggs större vikt vid professionsperspektivet. Evans (2010) menar att detta perspektiv inte fått tillräckligt utrymme i Lipskys förståelse av begreppet. Ur ett professionsteoretiskt perspektiv beskrivs diskretion också som kärnan i ett professionellt arbete (Freidson 2001). Professionell diskretion innebär enligt Grimen (2009) att de professionella använder generell kunskap för att fatta beslut i enskilda situationer. Det är på det sättet en nödvändig men komplex del av det professionella yrkesutövandet (Harris & Evans 2004; Liljegren & Parding 2010).

Molander (2016) har utvecklat förståelsen av begreppet diskretion genom en tudelning i *strukturell* respektive *epistemisk* diskretion. Det handlar om att göra en åtskillnad mellan diskretionärt utrymme som innebär en strukturell förutsättning för beslutsfattande i och med den

professionellas handlingsfrihet. I min förståelse rör *strukturell diskretion* hur organiseringen av arbetet kan sätta ramarna för i vilken utsträckning de professionella får möjlighet att genomföra självständiga bedömningar och beslut. Den *epistemiska dimensionen* rör hur professionella i sin yrkespraktik resonerar sig fram till vilka beslut som är mest lämpliga i det enskilda fallet. Resonemang inom ramen för professionellas epistemiska diskretion är en kognitiv aktivitet, vilket innefattar hur de professionella hanterar, bearbetar och förmedlar information. Det kan sägas representera ett slags inifrånperspektiv i synen på professionell yrkesutövning som handlar om att tänka, att känna och att förmedla information. I denna avhandling är det socialsekreterarnas tal som analyseras vilket aktualiserar deras kognitiva resonemang kring relationens betydelse.

I Molanders (2011) förståelse av begreppet diskretion beskrivs att ett grundläggande normativt antagande är att professionella fattar beslut baserade på förnuft och kunskap. Godtycklighet och variation ses i detta perspektiv som hinder för professionella bedömningar. Variation inom ramen för den epistemiska diskretionen är central i beslutsfattande som präglas av ett visst mått av osäkerhet och motiveras av Molander (2016) utifrån normativa aspekter vilket har särskild relevans i studier av socialt arbete på grund av dess normativa prägel (Nygren, Blom & Morén 2013).

Evans (2013) beskriver hur det inom socialt arbete finns en samstämmig syn som går ut på att arbetets förändrade villkor med ökad styrning och kontroll i marknadsiseringen av den offentliga välfärden påverkar professioners möjlighet att utöva sitt arbete på ett negativt sätt. När det gäller diskretion för gräsrotsbyråkrater beskrivs det som att de professionellas möjligheter att använda det diskretionära utrymmet begränsas och minskar med organisationers ökade fokus på regelstyrning och kontroll. Det är ett exempel på en förståelse av strukturell diskretion. Evans (2013) anser dock att användningen av professionell diskretion i socialt arbete ständigt pågår trots ökad kontroll och regelstyrning samt att utvecklingen av regelverk och rutiner snarare kan skapa större utrymme för diskretionär variation.

I människobehandlande organisationer finns vaghet och ibland motstridigheter i målformuleringar som gräsrotsbyråkraten ska översätta i mötet med individen. Ett ökat antal regler gör att utrymmet för den professionella yrkespersonens tolkning också ökar eftersom

bedömningar och beslut påverkas av det enskilda fallet. Ett ökat sådant utrymme skapar också större svängrum för den professionellas värderingar, intressen och behov att ta plats i beslutsfattande och bedömningar vilket betonar vikten av att uppmärksamma den epistemiska diskretionens roll i professionell yrkesutövning.

Professionell diskretion innebär en ansenlig makt som dessutom kännetecknas av brist på insyn i det individuella ärendet (Dellgran, 2015). Idén bygger på ett antagande om att professionella yrkesutövare har kompetens och kunskapen för att hantera denna makt på ett omdömesgillt och professionellt, sätt. Evans (2013) diskuterar det i termer av professionalism.

Idealt sätt är kunskap, lagar och generella riktlinjer det som ska vägleda professionellt beslutsfattande men det finns också inslag av inomprofessionella värderingar, attityder och normer. Dessa påverkar görandet av praktik och användning av diskretion i yrkesutövningen. Enligt Evans (2013) är sådana attityder och grunder för användning av diskretion centrala för förståelsen av specifika praktikkontexter. Det aktualiserar den kognitiva aspekten av att fatta beslut och att resonera kring sitt arbete och de beslut man fattar. I och med denna avhandlings fokus på hur socialsekreterare talar om relationens betydelse i sitt arbete kommer i första hand den epistemiska aspekten av diskretion fungera som ett analytiskt begrepp. Inomprofessionella värderingar och attityder är vidare något som kopplar till socionomers och socialarbetares professionella identitet vilket för oss över till frågan om agentperspektivet i den analytiska modellen.

Professionell identitet

Professionell identitet innebär enkelt uttryckt hur socialarbetare tänker om sig själva som socialarbetare. Wiik (2010) definierar den professionella identiteten till "en social identitet beroende av yrkestillhörighet och medförande ett antal yrkesideal i olika kombinationer" (s. 204). Yrkesverksammas professionella identitet är något som i stor utsträckning präglas av den organisatoriska kontext där professionen verkar. Den professionella identitetens gränser är således ett viktigt område att ta hänsyn till i en analys av professionella fält då den inrymmer både strukturella och processuella aspekter av arbete i organisationer (Webb 2017). Den professionella identiteten förstås som

en språklig kategorisering av de som tillhör ett yrke vilket i sin tur påverkas av yttre såväl som inre förutsättningar, det är således en konstruktion som uppstår i växelverkan mellan fenomenet och dess beskrivning (Hacking 1999).

Webb (2017) menar att yrkesgruppers professionella identitet karakteriseras genom tre huvudsakliga kännetecken: professionell särprägel (*distinctiveness*) – vad som skiljer dem från andra professioner, status (*prestige*) – hur samhället och andra professionella uppfattar professionens legitimitet samt klientgruppens utmärkande drag (*salience of outgroups*). Professionell identitet rör aspekter av en gemensam och bestämd världsbild såväl som de professionellas uppfattning om hur man ska handla för att vara professionell. Professionell identitet kan enligt Wiles (2017) bland annat analyseras utifrån både en kollektiv självuppfattning om vad det är att tillhöra professionen och den subjektiva upplevelsen för varje professionell.

Socialsekreterares språkliga beskrivningar förstås som ett uttryck för socionomprofessionens kollektiva identitet och syn på professionalitetens gränser men det kan också säga något om det sociala arbetets identitet och riktning i stort. Payne (2006) beskriver att socialarbetares kollektiva identitet som profession är ”sammanflätad” med det sociala arbetets identitet:

Professional identity is intertwined with the personal identities of members of the profession, so that the collectivity of the profession represents its members and the members embody the identity of the profession. (Payne 2006, s. 184)

Vidare fungerar Webbs (2017) ovan angivna kännetecken för yrkesgruppers professionella identitet som vägledning i analysen av det empiriska materialet. Begreppet är även kopplat till avhandlingens övergripande utgångspunkt att förstå socialt arbete som ett professionellt fält i enlighet med Bourdieus (1998) definition.

Professionell identitet som uttryck för habitus och praktiskt förnuft

Professionell identitet har beröringspunkter till det bourdieuska begreppet habitus vilket kan förstås som ett uttryck för förkroppsligade normer och värderingar som finns inom ett specifikt fält (Bourdieu 1990). Begreppet kan också appliceras på professionella fält:

De (*fälten/min anm.*) består också av en kollektiv kultur; bestämda sätt att förstå arbetets samhällsrelaterade funktioner och dess innebörd. Genom socialisering, träning och praktik förser fältet/professionen också de individuella utövarna med en bestämd världsbild och bestämda dispositioner att handla och värdera, med Bourdieus terminologi ett habitus. (Brante, Johnsson, Olofsson & Svensson 2015, s. 18f)

För professionella fungerar den kollektiva identiteten som ett sätt att navigera på fältet i fråga om hur man ska agera och handla, som en slags känsla (Baxter 2011). I den meningen går professionell identitet att koppla till begreppet *praktiskt förnuft* (*le sens pratique*) (Bourdieu 1999). Schirato och Webb (2002) beskriver att praktiskt förnuft är kunskap som är såväl medveten (intellektuell) som omedveten (kroppslig). Praktiskt förnuft är dock inte något överlagt utan beskrivs framför allt som icke-reflexiva handlingar, som en slags ”känsla för spelet” (Bourdieu, 1999 s. 130). Praktikens handlande styrs framför allt, enligt Bourdieu, av det praktiska förnuftet som förutom habitus också innefattar medveten kunskap. Det kan handla om kunskaper om diskurser, kapital, formella och oskrivna regler och värderingar inom fältet (Schirato & Webb 2002). Praktiskt förnuft – i meningen kunskap och känsla – vägleder agenter att förstå vad som händer och vilka handlingar, uttalanden eller andra typer av kapital som är lämpliga i den aktuella situationen.

Professionellas handlingar kan påverkas av vetenskaplig kunskap som de tillägnat sig via utbildning. Handlingar kan också påverkas av mer erfarenhetsbaserad kunskap via träning och yrkeserfarenhet, men också av habitus där en del rör den professionella identiteten. I habitus lagras fältspecifika uppfattningar och som sådana är de också präglade av uppfattningar som av olika anledningar upphöjts till ”sanningar” eller trosföreställningar inom fältet. Det kan vara uppfattningar och attityder som inte går att spåra till vetenskapliga upptäckter utan som skapas mer eller mindre godtyckligt i specifika kontexter – fältets doxa. Carlhed (2011) skriver att det inte går att förstå handlingar utan att fundera över dess relation till fältets doxa. Utgångspunkten för denna avhandling är att detsamma gäller för talet om relationen mellan socialarbetare och klient. I följande avsnitt redogörs för de begrepp som är kopplade till

perspektivet som rör diskursiva formationer i avhandlingens analytiska modell.

Diskursuniversum och doxa

Bourdieu (1977) beskriver att det inom ett fält skapas en slags känsla för verkligheten, en gemensam världsbild. Fältet organiseras enligt olika subjektiva (och ibland godtyckliga) principer och klassifikationer, exempelvis kön och ålder, som framför allt präglas av maktrelationer mellan olika positioner. Det kan leda till att delar av verkligheten och världen upplevs som självklar. Som en ”perfekt känsla för var gränserna går” (Moi 1994, s. 10). Det är i beskrivningen av denna process, att godtyckliga delar av verkligheten görs självklara och naturliga, som begreppen diskursuniversum och doxa lyfts fram.

Diskursuniversum utgörs av alla idéer som vi vet finns och därför kan diskutera. Bourdieu (1977) hänvisar till en definition av De Morgan (1847). Diskursuniversum utgörs av: ”a range of ideas which is either expressed or understood as containing the whole matter” (s. 41). Utanför diskursuniversum finns sedan *doxa* som istället består av sådan som är svårare att diskutera, det som tas för givet. Bourdieu illustrerar detta i boken *Outline of a theory of practice* på följande sätt:

Figur 1. Diskursuniversum och doxa (Bourdieu, 1977 s. 168)

Fältets doxa är den kunskap som tas för givet, ett slags sunt förnuft eller "tro på den naturliga ordningen" (Carlhed 2011, s. 284). Det handlar om uppfattningar, eller trosföreställningar, som inte behöver uttalas vilket också innebär att de inte enkelt kan ifrågasättas. Bourdieu använder även ordet tradition i talet om doxa:

What is essential goes without saying because it comes without saying: the tradition is silent, not least about itself as a tradition. (Bourdieu 1977, s. 167)

Doxisk kunskap är sådan som tas för given och som därmed inte ifrågasätts. Det handlar inte en dominerande diskurs utan snarare om antagande som finns där utanför diskursen och som görs svår att beskriva med ord.

Bergmark och Oscarsson (1990) exemplifierar uppfattningen att behandling är bra i frågan om alkoholmissbruk som ett doxiskt antagande. Doxa är, som beskrivs i citatet ovan, snarare en fråga om traditioner som ses som allmängiltiga och som då också blir självförstärkande i och med att de inte ifrågasätts på ett enkelt sätt. På ett sätt kan doxa beskrivas som en stängd värld där det inte finns plats för ifrågasättande eller alternativa förklaringar. Wächter (1998) beskriver att dessa tysta, underförstådda uppfattningar överförs från en generation socialarbetare till nästa. I denna beskrivning framstår doxa som något svärfångat, något som sker i det tysta. Om förändring ska uppstå behöver dessa doxiska uppfattningar synliggöras och artikuleras. Det kan, enligt Bourdieu, bara göras i relation till annan typ av kunskap, i det som i figur 1 beskrivs som *opinion* – eller *diskursuniversum*. I diskursuniversum ryms det som uttalas på fältet, exempelvis hur det talas om relationen mellan socialarbetare och klient. Doxa utgör det som svårigen artikuleras men som ändå återspeglas i det som sägs inom ramen för diskursuniversum.

Min förståelse av doxa är således att den utgör en slags icke-artikulerad dimension som i sin tur präglar hur kunskaper uttrycks och beskrivs. Doxa blir i det avseendet något annat än kunskaper som enligt Kalman (2013) inte går att uttrycka överhuvud taget, s.k. outsäglig kunskap. Doxa är inte heller samma sak som s.k. tyst kunskap som enligt Kalmans (2013) förståelse framför allt handlar om kunskaper som används i stunden, i det faktiska görandet. Det finns utmaningar i att artikulera och formulera doxiska uppfattningar inom ett fält men det är

inte omöjligt. I avhandlingen möjliggörs det genom att studera talet om relationen och hur socialsekreterare beskriver att de gör sitt arbete.

Ortodoxa och heterodoxa positioner

Det finns i Bourdieus resonemang ett spänningsförhållande mellan diskursuniversum och doxa, mellan det som kan sägas eller tänkas och det som tas för givet. Bourdieu (1977) har i det avseendet identifierat två positioner inom diskursuniversum, det som benämns heterodoxi respektive ortodoxi. Det som gör att dessa positioner kan beskrivas utifrån olika poler, som görs i figuren ovan, är dess relation till doxa och möjligheten till en annorlunda ordning (Moi 1994). Den *ortodoxa* positionen strävar efter att försvara doxa som den naturliga ordningen:

It is defined as a system of euphemisms, of acceptable ways of thinking and speaking the natural and social world which rejects heretical remarks as blasphemies.
(Bourdieu 1977, s. 169)

Den *heterodoxa* motsvarigheten skapas som en reaktion mot doxa och dess förespråkare. I den heterodoxa positionen handlar det om att erkänna att det kan finnas alternativa möjligheter att förstå verkligheten. Med utgångspunkt i doxa, det naturliga tillståndet, argumenterar den ortodoxa positionen för vad som är rätt och fel åsikter. Som en slags censur inom diskursuniversum. Det är i spänningsfältet mellan dessa två positioner som diskursuniversums gränser för vad som är möjligt att säga och att tänka skapas och omskapas. Men gränserna mellan doxa och diskursuniversum är inte statiska eller fasta utan kan ifrågasättas, framför allt från den heterodoxa positionen. Genom att försöka diskutera det odiskuterbara och att kritisera det förgivettagna kan gränserna för doxa förändras. Men ett ifrågasättande av den naturliga ordningen kan också resultera i starka känslor på fältet då idén om verkligheten kan sättas i gungning eller till och med rämna.

I Bourdieus resonemang om doxa och diskursuniversum finns också en tydlig maktaspekt. De två positionerna inom diskursuniversums gränser har det gemensamt att de behandlar frågor som är möjliga att diskutera. Vad gäller doxa ligger ju denna kunskap utanför det som är möjligt att formulera. Det finns också en makt i doxa i och med att den är svår att formulera, som en slags högre makt som det är riskabelt att försöka sätta ord på. Det gör doxa till en tillgång värd att försvara. För

att kunna ifrågasätta doxa, och den ortodoxa positionen, behöver den heterodoxa positionen ha resurser i fråga om formell eller symbolisk makt att uttala sig på fältet.

Trots att doxa karakteriseras av att vara outtalad har den stort inflytande på de som befolkar fältet och på deras handlingar. Det gäller såväl individers som nationella myndigheters självuppfattning och praktiker (Chopra 2003). Utifrån studier av doxa är det möjligt att säga något om fältets spelregler och det kan ge en förklaring till positioneringar, kamper och vad som står på spel (Sahin-Dikmen 2013). Men att studera doxa kan också göras utifrån syftet att identifiera vad som håller samman. På ett professionellt fält kan det handla om värden och värderingar som de professionella delar och värdesätter (Carlhed 2011). Sådana värderingar har också någon slags anknytning till doxa och kan på fältet förstås som symbolisk resurser – eller som professionalism utifrån de professionellas perspektiv.

Sammanfattande kommentarer om avhandlingens teoretiska ramverk

I detta kapitel har avhandlingens teoretiska ramverk beskrivits. I denna sammanfattande kommentar redogör jag för avhandlingens centrala analytiska begrepp och hur de kommer att användas i avhandlingen. Slutligen görs en koppling mellan avhandlingens teoretiska ramverk och slutsatserna av forskningsöversikten i föregående kapitel. Avhandlingen har ett professionsperspektiv som övergripande ansats. Socialt arbete förstås i avhandlingen som ett professionellt fält och fokuserar på dess yrkespraktik. Socialsekreterares yrkesutövning i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker är en del av det professionella fältet som medför ett antal specifika förutsättningar i frågan om teoretiska perspektiv.

I avhandlingens teoretiska inramning har dessa förutsättningar valts utifrån en modell inspirerad av Bergmark och Oscarsson (1990). Modellen bygger på socialkonstruktionistiska antaganden att kunskap om fenomen nås genom att analysera *praktik*, *agent* samt *diskursiv formation*. Socialsekreterares *praktik* och yrkesutövning i socialtjänstens myndighetsutövning förstås utifrån de organisatoriska villkor som karakteriserar professionellt arbete på gräsrotsnivå i

människobehandlande organisationer. Framför allt i fråga om användning av och reflektion om professionell diskretion. Sådant arbete sätter vissa ramar för hur relationen till klienter kan gestaltas. Arbetet utförs av *agenten*, socialsekreterare som har socionomexamen. Socialsekreterarnas professionella identitet förstås som en del av ett fältspecifikt habitus. Den professionella identiteten skapas och reproduceras i förhållande till fältets *diskursiva formation* i fråga om hur betydelsen av relationen mellan socialarbetare och klient beskrivs i talet om densamma. Sådana formationer formas av det som kan sägas inom ramen för fältets diskursuniversum. Men också av dess doxa, uppfattningar som är så självklara att de inte behöver uttalas. Därmed kan inte heller doxa ifrågasättas på ett enkelt sätt.

Kontexten för avhandlingen är det *sociala arbetets professionella fält*. Mer specifikt socialsekreterares arbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Utgångspunkten är Bourdieus förståelse av fält som ett område i samhället där man har något gemensamt. Ett fält struktureras av framför allt tre aspekter: ett gemensamt kunskapsintresse, relationer mellan individer och institutioner samt kampen om resurser som anses värdefulla inom fältet. Det kan förstås som ett kampfält där aktörer spelar om positioner i fråga om något som anses viktigt. På ett professionellt fält handlar det om yrkeskunnighet, professionalitet, eller att få en position där man har makt att tolka vad som ses som professionellt socialt arbete.

Fältbegreppet kan ses som en övergripande förståelseram i avhandlingens teoretiska avgränsning. Begreppen diskretion, professionell identitet och doxa används i analysen av det empiriska materialet.

Professionell identitet fungerar som teoretiskt hjälpmedel för att förstå socialsekreterarnas syn på relationen ur ett inifrånperspektiv, de interna förutsättningarna. Vilka värderingar och uppfattningar kan identifieras i socialsekreterarnas beskrivningar av sitt arbete? De organisatoriska begrepp som rör *klientrelationen i människobehandlande organisationer* och *gräsrotsbyråkraters diskretion* samt den diskursiva aspekten kopplat till *diskursuniversum* och *doxa* rör relationens yttre villkor. Det vill säga externa förutsättningar som analytiska hjälpmedel för att förstå relationens betydelse. Genom att placera socialsekreterarnas beskrivningar av det

dagliga arbetet inom socialtjänsten inom ramen för organisations- och professionsteoretiska förståelser av epistemisk diskretion kan specifik kunskap om deras uppfattning om relationens betydelse genereras. Via användningen av begreppet doxa i analysen av socialsekreterarnas utsagor kopplat till tidigare forskning kan en tidigare utforskad dimension av relationens betydelse i socialt arbete undersökas.

Professionellas handlingar kan enligt Carlhed (2011) inte förstås utan att man:

förstår dess relation till doxan samt hur de skapar en logik för handlingarna genom internalisering och förkroppsliganden av sociala normer och strukturer via habitus (s. 285).

Diskursiva konstruktioner har en viktig funktion i fråga om professionell socialisering och sammanhållning inom gruppen (Dellgran 2016). Genom att studera hur socialarbetare talar om ett särskilt ämne kan det vara möjligt att säga något om en gemensam professionella identitet. Webb (2017) poängterar också att professionell identitet i sig bör förstås som en interaktiv kategori som påverkas av såväl interna som externa faktorer. I föreliggande avhandling studeras hur socionomer inom socialtjänsten talar om relationen till klienter. Det teoretiska ramverk som beskrivits är ett sätt att förstå deras utsagor som ett uttryck för en kollektiv professionell identitet med nära koppling till socionomers kunskapsbas.

Kunskapen på ett fält är präglad av dess doxa och alla handlingar kan kopplas till doxa på något sätt, mer eller mindre medvetet. Här lyfts ännu en aspekt av den bourdieuska ansatsen – att närmare undersöka förgivettagna och etablerade sanningar inom fältet och att problematisera dem (Garrett 2007a). Doxiska uppfattningar och handlingar har en viktig funktion på ett professionellt fält, nämligen att motarbeta förändringar inom fältet. Doxiska uppfattningar inom socialt arbete kan utgöras av socialarbetares professionella självförståelse och deras syn på vad som är professionens viktigaste funktioner (Järvinen 2013). En ortodox positionering präglas av en strävan att bevara sakernas tillstånd inom fältet, att inte ifrågasätta de outtalade sanningarna då det riskerar fältets existensberättigande. I det perspektivet blir det viktigt att lyfta fram vad som talas om på fältet likväl

som att undersöka det som tas för givet och anses så självklart så det inte behöver nämnas.

Avslutningsvis kan sägas att forskningsöversikten i föregående kapitel visar att relationen mellan socialarbetare och klient i offentlig socialtjänst är ett område där mycket redan är skrivet. Relationens centrala betydelse lyfts i både teoretiska texter och i empiriska studier inom olika områden av det sociala arbetet. Få studier har dock gjorts för att förstå socialarbetarnas subjektiva uppfattningar om relationens betydelse kopplat till professionsteoretiska perspektiv i en specifik praktikkontext.

Studier som applicerat ett bourdieuskt perspektiv på socialt arbete fokuserar på strukturella faktorer kopplat till organisation och välfärdspolitiska förändringar samt maktaspekter i fråga om mötet mellan klient och system (exempelvis Garrett 2007b; Järvinen 2013; Noordegraaf & Schinkel 2011). Det finns exempel på internationella studier som undersökt professionens position och förutsättningar för professionalitet (Beddoe 2013) men i en svensk kontext saknas dock sådan kunskap. Denna avhandling utvecklar empiriskt grundad kunskap om relationens betydelse i socialtjänstens klientarbete. Det teoretiska ramverket ger också en möjlighet att tillföra ett delvis nytt perspektiv i analysen av denna kunskap vilket görs i avhandlingens slutkapitel.

Kapitel 4

METODOLOGI OCH METOD

Att forska innebär enligt Swedberg (2012) ett arbete i tre faser: att teoretisera, att bygga teorier och att testa teorier. Inom den samhällsvetenskapliga forskningen har fokus framför allt legat på den andra och tredje fasen och teoretiseringen, processen där idéer tar form och formuleras, har hamnat i en undanskymd position. Swedberg (2012) beskriver vidare forskning som ett processinriktat arbete i två faser, 1. en förstudie där fokus ligger på teoretisering och upptäckter (*the context of discovery*) och 2. en huvudsaklig studie där forskningsdesign utformas och genomförs samt arbetet med den skriftliga redovisningen av forskningsprojektet (*the context of justification*). Denna avhandling är ett försök att undersöka talet om relationen mellan socialarbetare och klient med en teoretiserande ansats inom ramen för "the context of discovery" vilket jag fortsättningsvis har valt att översätta till upptäckandefasen. En sådan studie är inriktad på att upptäcka ett forskningsområde och/eller att hitta alternativa sätt att förstå ett fenomen genom att teoretisera utifrån ett empiriskt material.

Mitt forskningsintresse rör talet om relationen mellan socialarbetare och klient i socialt arbete. Det empiriska materialet i avhandlingen är kvalitativa intervjuer med socionomer som har erfarenhet av myndighetsutövning inom socialtjänsten. Kunskapen om relationen mellan socialarbetare och klient ges ett innehåll genom deras språkliga beskrivningar. I avhandlingens empiriska delar har jag analyserat deras utsagor med hjälp av teoretiska begrepp kopplade till socialt arbete som professionellt fält i fråga om organisation, profession och diskurs. Utifrån deras utsagor om relationen mellan socialarbetare och klient och

med hjälp av det teoretiska ramverket har jag i avhandlingens avslutande del tolkat analysen av det empiriska materialet. Genom den teoretiserande ansatsen har jag utvecklat resonemang som rör hur kunskap om relationen kan kopplas till frågor om professionalitet och socionomprofessionens kunskapsbas utifrån metaforen "relationen som redskap".

I arbetet med denna avhandling har forskningsprocessen präglats av en abduktiv ansats i meningen att teori och empiri har växelverkat med varandra genom hela processen (Alvesson & Skoldberg 2017). Teoretisering i upptäckandefasen genom ett abduktivt arbetssätt är nära kopplat till den kvalitativa och tolkande forskningstraditionen som aktualiserar den individuella forskarens inflytande på forskningsprocessen (ibid.). I ett sådant arbetssätt poängteras vikten av att på ett tydligt sätt beskriva reflektioner kring förståelse och avvägningar som gjorts i processens olika delar (Patton 2015). Teori och förståelse är således två centrala teman i detta kapitel vilket också har påverkat dess disposition och framställning. Beskrivningarna av forskningsprocessens olika delar i detta kapitel är relativt fylliga och präglas av en reflekterande språkstil.

I vissa delar introduceras också teoretiska begrepp som är skilda från avhandlingens teoretiska ramverk. Dessa teoretiska begrepp kommer inte att användas i analysen av det empiriska materialet. I detta kapitel fungerar de som en illustration av den teoretiserande processen i samband med avhandlingens metodologiska avvägningar.

I detta kapitel redogörs för de metodologiska val och avgränsningar som gjorts i arbetet med avhandlingen. Inledningsvis beskrivs avhandlingens ansats, kunskapssyn samt min syn på rollen som forskare. Efter det beskrivs tillvägagångssätt för insamling, bearbetning och teoretisering av empiriskt material. Avslutningsvis redogörs för etiska överväganden samt reflektioner kring studiens trovärdighet.

Kvalitativ forskning med en teoretiserande ansats

Vetenskap beskrivs av Abbot (2004) som en konversation mellan noggrannhet och fantasi och för att ha något att säga behövs två saker. För det första – ett problem – något som är udda, oväntat eller nytt. För det andra – en idé om hur detta problem kan förstås eller lösas. Inom den samhällsvetenskapliga forskningen finns traditioner och

uppfattningar om vad som konstituerar forskning av hög kvalitet. Sådana uppfattningar formuleras ibland med den naturvetenskapliga forskningen som förlaga där de processuella aspekterna av hantverket ofta förbisetts eller setts som ovetenskapliga. Fokus har framför allt hamnat på slutprodukten eller på färdiga teorier (Swedberg, 2017). En teoretiserande ansats i samhällsvetenskapliga discipliner kan i stället fokusera på teorins inverkan på det som föregår slutprodukten:

Theorizing focuses primarily on the attempt to spell out, to analyze, and to transform into a teachable form, all that is done in relation to theory before the final formulation of the results of a research project. (Swedberg 2017, s. 191).

Teoretisering i upptäckandefasen kan göras på många olika sätt, exempelvis genom att använda analogier, bilder och metaforer (Swedberg 2014) vilket jag återkommer till längre fram. Men också genom att använda det som vardagligt benämns som intuition. I den meningen kan intuition ges en plats i forskningen, som också Abbott (2004) beskriver:

We often come at an issue with only a gut feeling that there is something interesting about it. We often don't know even what the answer ought to look like. Indeed, figuring out what the puzzle really is and what the answer ought to look like often happen in parallel with finding the answer itself. (s. 83)

Jag var intresserad av relationen mellan socialarbetare och klient som fenomen. Men jag upplevde också en viss frustration kring hur relationen omtalades, ofta som något idealiserat och oproblematiserat. Jag tänkte att det borde vara möjligt att hitta ett annat sätt att förstå relationens betydelse i socialt arbete och talet om relationen i den meningen blev ingången till området. I det avseendet blev jag tilltalad av en teoretiserande ansats som betonar forskningsprocessens kreativa aspekter.

En teoretiserande ansats i upptäckandefasen lägger tonvikt vid de processuella aspekterna av vetenskapande där teori ses som en del i forskningsprocessens alla delar. Teori blir på det sättet inte längre begränsat till ett redovisande av begrepp eller till abstrakta verktyg som appliceras på den insamlade empirin i analysarbetet. Med detta synsätt kan teori genomsyra flera delar av forskningsprocessen och på olika sätt

vilket också går att koppla till forskning som en abduktiv process. I den teoretiserande ansatsen poängteras också att på ett tydligt sätt redovisa hur resonemang vuxit fram i upptäckandefasen. Jag upplevde det som ett spännande synsätt där skrivandet också fick en något annorlunda funktion, i synnerhet vad gäller metodkapitel. Sammantaget finns det i denna avhandling teoretiska begrepp kopplade till det empiriska materialet. Dessa har beskrivits i avhandlingens tredje kapitel. Men det finns också begrepp som är värda att nämnas i resonemang kopplade till metodologi och tillvägagångssätt. Dessa begrepp är ett sätt för mig att skriva fram mina reflektioner kring teori i forskningsprocessens olika delar.

Min förståelse och syn på rollen som forskare

Min förståelse av kunskap är att den är föränderlig och kontextuellt präglad vilket gör att min roll som forskare såväl som jag som person blir medskapare av kunskapen inom ramen för denna avhandling. Mina frågeställningar genereras i mig, som person – som kvinna – som socionom – som forskare och så vidare. Mitt eget intresse för relationens betydelse kan kopplas till att jag gick socionomutbildningen i början på 2000-talet när EBP-debatten startade inom socialt arbete som akademisk disciplin. När jag sedan arbetade som socialsekreterare var EBP ett projekt som skulle implementeras i verksamheten framför allt via standardiserade bedömningsmetoder. Relationens betydelse aktualiserades i klientarbetet när jag blev medveten om hur olika arbetet föll ut beroende på hur kontakten mellan mig och olika klienter gestaltades. När sedan relationen fördes fram som argument mot standardisering i debatten om EBP blev jag lite fundersam – är det verkligen så enkelt att det handlar om antingen metod eller relation? Och vad säger egentligen de professionella om saken? Med utgångspunkt i dessa frågor hittade jag min ingång till avhandlingens fokus på professionen och på talet om relationen.

Syftet med studien grundas i mitt intresse för EBP-debatten i socialt arbete och mina erfarenheter av arbete med myndighetsutövning inom socialtjänst. Utan dessa ingångar hade inte syftet med studien samt urvalskriterier eller intervjufrågor kunnat formuleras. I forskningsprocessen ska sedan allmänna intressen formuleras till undersökningsbara syften och frågeställningar. Dessa utvecklas och

justeras med hjälp av teoretiska tankeexperiment eller diskussioner med andra forskare, studenter eller yrkesverksamma. Jag ser paralleller mellan Swedbergs (2012) beskrivning av teoretisering inom samhällsvetenskap och det som Schön (1991) beskriver som definierande för yrkespraktikens epistemologi – reflektion i handling. Detta gör att reflektion i handling, att tänka på vad jag gör, kan förstås som en metodologisk utgångspunkt för denna avhandling. Schön (1991) exemplifierar en sådan ansats via följande frågor:

What features do I notice when I recognize this thing?
What are the criteria by which I make this judgement?
What procedures am I enacting when I perform this skill?
How am I framing the problem that I am trying to solve?
(s. 50)

I en teoretiserande ansats lyfts frågor om forskningens heuristik, det vill säga frågan om *hur* forskare kommer fram till sina frågeställningar och val av teorier. Denna process ses som centrala för de slutsatser som dras av forskningen (Abbott 2004). Som utbildad socionom med en viss erfarenhet av socialtjänstens sociala arbete ställer det krav på mig som forskare och författare av denna avhandling. Jag behöver distansera mig till mitt forskningsobjekt och det är enligt Järvinen (1998) beskrivning av Bourdieus reflexiva sociologi förknippat med ett antal utmaningar, fallgropar, som forskare lätt hamnar i. Det handlar om: 1) att fokusera på det extraordinära, 2) doxans kraft i beskrivningar av kunskap och 3) metodologins tvingande form. Fallgropen att i för hög grad fokusera på det extraordinära diskuteras i samband med utformningen av intervjuguiden. Mina reflektioner om doxans kraft i beskrivningar av kunskap samt metodologins tvingande form återfinns i avsnittet som beskriver genomförandet av intervjuerna.

Att ifrågasätta det förgivettagna – en konstruktionistisk syn på kunskap

Kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient är inte något i sig, den måste inte vara så som det hitintills har beskrivits och den blir också i någon mening möjlig att förändra beroende på när, hur och av vem den beskrivs. Relationen mellan socialarbetare och klient beskrivs ofta i positiva termer och som något självklart som alla vet och tror på. Vid min inläsning av professionsteoretiska texter introducerades

begreppet doxa som användbart i analyser av professioner och professionell kunskap (Carlhed 2011). Där fann jag en koppling till mitt forskningsintresse och ett motiv för att valet att analysera talet om klientrelationen utifrån Bourdieus förståelse av kunskapsmässig doxa.

Kunskap är något som konstrueras i en specifik kontext där olika sociala förhållanden samspelar och påverkar möjligheten till konstruktion och användning. Ett annat förhållande som följer av ett socialkonstruktionistiskt perspektiv blir således att förhålla sig kritisk till kunskap som beskrivs som "sann" och möjligtvis att tillhandahålla alternativa beskrivningar av ett fenomen. Hacking (1999) formulerar följande centrala utgångspunkt för att förstå ett fenomen (X) utifrån ett socialkonstruktionistiskt perspektiv:

Existensen av X eller dess karaktär är inte bestämd av tingens natur. X är inte oundvikligt. X skapades av sociala händelser, krafter eller historiska förlopp som mycket väl kunde ha varit annorlunda. (s. 20)

Ett fenomen som upplevs vara en naturlig del av verkligheten har institutionaliserats av samhället och upplevs enligt Berger och Luckmann (1966) ofta som fristående och utanför mänsklig kontroll, kanske som något undermedvetet eller som är vanligt förekommande inom socialt arbete – som tyst kunskap (Bergmark & Lundström 2016; Kalman 2013). Det är dock inte ett argument för att låta bli att undersöka området vetenskapligt, snarare tvärtom.

I detta avseende är kategorisering av begrepp en viktig del att fokusera på. Hacking (1999) beskriver det som att "ideér ofta växelverkar med tillstånd, villkor, beteende, handlingar och individer" (s. 139) och utifrån detta för han sedan resonemang kring olika typer av kategorier. Det som är centralt i detta resonemang är samspelet mellan kategori och kategorisering vilket aktualiserar språkets betydelse. Som socionom har jag arbetat med samtal och gått utbildningar i samtalsteknik och behandling. Det handlar om metoder med teoretisk grund i kognitiva och beteendeterapeutiska traditioner. Här finns en teoretisk förförståelse hos mig som är kopplad till min grundutbildning och yrkeserfarenhet av socialt arbete. Den förförståelsen handlar om att det spelar roll hur man talar om något, att pratet om ett fenomen kan medvetandegöra och därmed också förändra beteenden. Hacking (1999) diskuterar denna

dynamik i termer av *växelverkan* och *återkopplingseffekter* mellan interaktiva kategorier.

De socialkonstruktionistiska resonemangen i denna avhandling bygger på antagandet att växelverkan är dubbelriktad. De olika positionerna skapar och formar varandra i en slags växelverkan mellan språkliga kategoriseringar av fenomen och de människor som kategoriseras därefter. Kunskapssynen i avhandlingen är relationell, det är i växelverkan mellan fenomen och dess beskrivning som kunskap genereras. Kunskapen värderas sedan inom ett fält som präglas av olika maktpositioner. När jag ska försöka definiera denna avhandlings vetenskapsteoretiska positionering finner jag att följande citat av Bourdieu (1989) kan fungera som en bra sammanfattning:

No doubt agents have an active apprehension of the world. No doubt they do construct their vision of the world. But this construction is carried out under structural constraints. (s. 18)

Här formuleras såväl konstruktionsmässiga som strukturella aspekter av hur vi uppfattar och agerar i världen vilket i sin tur präglar hur förståelsen av kunskap kan formuleras. Denna syn på kunskap i kombination med begreppet *doxa* har i denna avhandling fungerat som utgångspunkt för mitt val av övergripande teoretisk modell. I denna avhandling har kontextualisering av talet om relationen gjorts med hjälp av den teoretiska modell som betonar praktik, agent samt diskursiv formation. Närmare preciserat innebär det i denna avhandling avgränsningen till socialtjänsten som organisation för socialt arbete som yrkespraktik, till att utgå från de professionella socialsekreterarnas perspektiv och till att undersöka hur de talar om relationen.

Att skapa kunskap genom att fokusera på språket

Eftersom kunskapen är kontext- och perspektivberoende blir språkliga beskrivningar av fenomen av central betydelse. Berger och Luckmann (1966) beskriver att ett av de viktigaste verktygen för att strukturera och förstå vår verklighet är att studera språket. Den språkliga framställningen blir ett sätt att förstå verkligheten och språkliga beskrivningar ger ett fenomen innehåll som sedan kan användas i sociala sammanhang, exempelvis i forskning. Bourdieu (1977) menar att intervjupersoners utsagor utgör en diskursivering av deras praktiska

kunskap. En central aspekt av Bourdieus förståelse av praktisk kunskap är att sådan kunskap till stor del är oreflekterad, det vill säga att den inte primärt uttrycks som kunskap.

Järvinen (1998) beskriver att "en diskursivering av den praktiska kunskapens logik" (s. 8) återspeglar de föreställningar om fältets gränser som är möjliga att uttala. Bourdieu (1973) gör en tydlig åtskillnad mellan teoretisk och praktisk kunskap och för ett resonemang kring vilken typ av kunskap som är möjlig att komma åt via forskning. Praktisk kunskap utgörs av individers eller grupperns tanke- och handlingsmönster, och tankar om handlingsmönster, som är relativt beständiga över tid inom ett fält (Bourdieu 1977). Den praktiska kunskapen finns lagrad i kroppen, i habitus. Praktisk kunskap är i många avseenden omedveten och icke-reflexiv för den som innehar den men icke desto mindre är den konstruerad och inlärdd, det vill säga *inte* medfödd.

Om man som forskare vill förstå varför någon gör som den gör, eller säger som de säger, inom ett fält är det individer och grupperns tankar och handlingar som kan undersökas. Den praktiska kunskapen går dock inte att nås på ett objektivt sätt genom forskning utan det som kan göras är en "forskningsmässig rekonstruktion av denna kunskap" (Järvinen 1998, s. 6). Det handlar alltså om att översätta praktisk och förkroppsligad kunskap till teoretisk kunskap och i den översättningen betonas återigen vikten av reflektion från forskarens sida.

Den andra fallgropen i forskning rör medvetenheten om doxans kraft. Här handlar det, enligt min mening, om att vara medveten om att det någon säger i en intervjusituation inte representerar sanningen i objektiv mening. Fältets doxa präglar vad de säger och hur de säger det. Det jag får i intervjuerna är socialarbetarnas bild av vad de vill att klientrelationen ska vara och vad de vill dela med sig av – det rymmer både den medvetna och omedvetna delen av kunskap.

Att ge sig in på ett fält och studera doxa är en delikat uppgift. Eventuella doxiska uppfattningar verkar även på mig som forskare med tidigare erfarenhet av fältet. Jag har socialiserats in i fältet genom socionomutbildningen och några års erfarenhet av yrkespraktiken inom socialtjänstens myndighetsutövning. Vad jag tänker om relationen och vad jag inte tänker om relationen är viktiga aspekter som påverkar mitt synfält och mina tolkningar. Här kan tidigare forskning fungera som ett

sätt för att synliggöra min egen syn på relationen mellan socialarbetare och klient.

I linje med min abduktiva ansats har tidigare forskning bland annat använts som teoretisk bakgrund i flera av processens delar. Slutsatser och formuleringar från andras forskning har exempelvis fungerat som hjälp i utformningen av problemställning och intervjufrågor. En norsk text i en grundbok om socialt arbete har varit viktig för utformning av studiens ansats. I *Relasjoner i sosialt arbeid* (Levin & Ellingsen 2015) finns tydliga beskrivningar av hur relationsarbete i socialt arbete kan förstås på olika sätt, teoretiskt och empiriskt. Där antyds också en problematisering av risker med att bara betona den ”goda” aspekten av relationen. Med utgångspunkt i denna vinkling fick jag vägledning i att fokusera på hur talet om relationen kan förstås och problematiseras. Slutsatser från tidigare forskning har dessutom varit närvarande i analysen och den skriftliga framställningen av det empiriska materialet för att illustrera hur resultaten i min studie förhåller sig till annan forskning inom området.

Empiriskt material – insamling och bearbetning.

Den empiriska grunden för denna avhandling består av kvalitativa intervjuer med socionomer som har erfarenhet av arbete med myndighetsutövning inom socialtjänsten. Materialet utgörs av intervjuer med två informantgrupper. Dels intervjuer med seniora socionomer som har lång yrkeserfarenhet (minst 10 år) inom socialtjänsten. Dels en intervjustudie med juniora socionomer som har kortare yrkeserfarenhet (1-5 år). I följande avsnitt beskrivs vilka val som gjorts vad gäller val av analysmetod, urval, intervjumetod och övrig hantering av empiriskt material.

Kvalitativ textanalys av intervjumaterial

Kvalitativ forskning med inriktning på textanalys kan göras på många olika sätt, grunden är dock densamma. Syftet är att analysera materialet utifrån en tolkande ansats. Det handlar om att utveckla kunskap om ett fenomen som helhet med hjälp av tolkningar av det insamlade materialet (Carey 2012). För att sammanställa ett ofta omfattande intervjumaterial behöver man som forskare ha tillgång till någon typ av bearbetningsmetod för att göra materialet överblickbart och

tolkningsbart. I denna avhandling har tematisk analys fungerat som denna metod.

En tematisk analys är en textbearbetningsmetod som syftar till att identifiera, analysera och redovisa teman inom ett datamaterial. Tematisk analys förbises ofta, enligt Braun och Clarke (2016), som analysmetod *i sig* utan ses som en del av arbetsprocessen i andra analysmetoder exempelvis diskursanalys, narrativ analys eller konversationsanalys. Den tematiska analysens styrka är bland annat att den inte är bunden till något teoretiskt paradigm eller antagande. Detta kan vara motiverat om forskningsområdet är nytt eller om informanterna representerar en grupp vars syn på forskningsområdet som inte redovisats i någon större utsträckning (Braun & Clarke 2006;2016). Valet av tematisk analys motiveras av en av slutsatserna av översikten tidigare forskning om relationen inom socialt arbete i Sverige. Där konstaterades att socialsekreterares syn på relationens betydelse för klientarbete i socialtjänsten ur ett inifrån-perspektiv kombinerat med ett professionsperspektiv inte har gjorts tidigare. Den tematiska analysen fungerar i denna avhandling som en bas för att identifiera teman som kan analyseras vidare i teoretiseringen av relationens betydelse vilket beskrivs närmare längre fram.

Urval

Det ursprungliga intresset för hur relationen konstrueras språkligt inom fältet är sprunget ur mitt intresse av fenomenet som beskrivits tidigare i kapitlet. Att relationen tillskrivs stor betydelse inom socialt arbete framgår också i översikten av tidigare forskning och i andra texter som rör kunskapsutveckling och EBP i socialtjänsten. Det, att relationen är viktig i socialt arbete, är ett antagande som är teoretiskt grundat i såväl tidigare forskning som i det sociala arbetets diskursuniversum. Utifrån syftet med avhandlingen motiverar det en urvalsstrategi som kan liknas vid det som Patton (2015) definierar som "deductive theoretical construct sampling" (s. 288). I en sådan strategi syftar urvalet framför allt till att belysa det teoretiska begrepp som är i fokus. Det görs genom att välja personer, händelser eller tidsperioder som på ett konstruktivt sätt kan representera eller manifesterar hur begreppet ges innehåll och mening (ibid.).

I kvalitativ forskning är syftet med urvalet att hitta fall som möjliggör tolkning på djupet snarare än slumpmässig representativitet och möjlighet till generalisering (Alvesson & Skoldberg 2017). Logiken som ska styra urvalet inom kvalitativ forskning är att hitta ett mindre antal informationsrika fall som är möjliga att utforska på djupet (Patton 2015, s. 264). Urvalet ska också vara nära kopplat till syftet med studien.

I följande avsnitt beskrivs tre olika aspekter som rör studiens urval: kontexten för urvalet, storlek på urval samt hur urvalet har nåtts. Resonemang kring för- och nackdelar med urvalet diskuteras längre fram under rubriken *Studiens trovärdighet*.

Att definiera perspektiv och kontext

Att rama in kontexten för undersökningen syftar till att hitta formuleringar för vilka som ska inkluderas i studien. Det är en tankeprocess i många steg där teoretiska antaganden har en central roll. I följande avsnitt beskriver jag mina överväganden vad gäller studiens perspektiv och kontext.

Jag var intresserad av att undersöka vad beskrivningen av relationen kan innebära för socionomprofessionen och socialsekreterare inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Nästa fråga rörde valet av perspektiv och frågan om vems beskrivningar jag var intresserad av.

Forskning om relationen mellan socialarbetare och klient är en teoretisk beskrivning av fenomenet och dess betydelse för socialt arbete. Forskningsöversikten visade att det finns en hel del kunskap om organisatoriska faktorer som inverkan på relationens gestaltning. Det finns även forskning om hur en bra relation görs och vad som krävs, utifrån både socialarbetare och från klienters perspektiv. I en genomgång av forskningen framstår dock professionsperspektivet och de professionellas underliggande attityder och värderingar som relativt underrepresenterade. Det motiverar valet av ett sådant perspektiv som utgångspunkt för de empiriska undersökningarna i denna avhandling. Jag har också själv haft en känsla av att det finns saker i och om yrkespraktiken i socialt arbete som ännu inte blivit sagda. Den första bestämningen av urvalskontexten till professionens inifrånperspektiv och resulterade i valet att intervjua socialarbetare.

Efter det följde frågan var socialarbetarna skulle vara verksamma. Socionomprofessionen är en organisationsberoende profession som kan arbeta inom många typer av organisationer. Socialtjänsten är den

vanligaste arbetsplatsen för socionomer. Vidare är relationen mellan professionell och individ en kärnverksamhet i människobehandlande organisationer och socialtjänsten är att förstås som en sådan organisation. Socialt arbete i denna organisation är präglad av spänningsförhållandet mellan kontroll och stöd. En organisatorisk placering till socialtjänsten sågs därför som motiverad. Socialtjänstens uppdrag regleras av socialtjänstlagen (SFS 2001:453) som bygger på frivillighet men inom arbetet finns också rättsligt utrymme att besluta om insatser mot individers vilja. Dessa två logiker ska hanteras i de professionellas möte med individer och blir extra tydligt i socialsekreterarens arbete inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Det gjorde att socialarbetare som har erfarenhet av arbete med myndighetsutövning inom socialtjänsten var en andra avgränsning i fråga om urvalskontexten.

Då den organisatoriska kontexten har avgränsats till socialtjänstens myndighetsutövande praktiker var nästa avgränsning kopplad till professionsperspektivet. Utbildning är en central del i en professionaliseringsprocess. Det är i och med utbildningen som individer får tillgång till det professionella fältet. Det ledde till att ett kriterium för deltagande var att intervjupersonerna skulle ha socionomexamen.

En fråga som jag funderade på i arbetet med urvalskontexten var om synen på relationen varierar beroende när man utbildat sig och sedan inlett sin yrkesutövning. Synen på relationen är ett tema som finns med i det sociala arbetet sedan lång tid tillbaka. Trevithicks (2003) analogi med att synen på relationen kan fungera som ett lackmustest för förståelsen av socialt arbets historiska och nuvarande position samt framtida riktning gav mig vägledning i att motivera avgränsningar i fråga om den tidsmässiga kontexten. I det avseendet kan man tala om olika generationer av en profession och konkretiserades här som två informantgrupper, seniora och juniora socialsekreterare. Nästa avgränsning i fråga om urval handlade om när i tid de två grupperna skulle placeras.

Relationen mellan socialarbetare och klient går, som nämnts tidigare, att härleda tillbaks till det professionella sociala arbetets tidiga rötter i början på 1900-talet (Aamodt 2014; Payne 2015). Detta är dock inte en historisk avhandling i den meningen. Syftet fokuserar på talet om

relationens betydelse i förhållande till professionens kunskapsbas. Socionomprofessionens utveckling och akademisering i Sverige har en tydlig startpunkt i och med inträdet i universitetsvärlden 1977 (Sunesson 2003). I urvalet av intervjupersoner landade jag då i en första informantgrupp, seniora socialsekreterare, som bestod av personer med socionomutbildning i akademiseringens början, det vill säga under 1980-talet. Den andra informantgruppen, de juniora socialsekreterarna, representerar socionomer som gått sin utbildning och börjat arbeta när ämnet socialt arbete konstituerats som akademisk disciplin cirka 30 år senare, på 2010-talet.

Urvalskriterierna i denna studie resulterade således i att intervjupersonerna skulle vara socionomer med examen från olika tidsperioder samt kort respektive lång erfarenhet av arbete som socialsekreterare inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Med ett sådant urval av informanter är det möjligt att ge en bred bild av hur det talas om relationen. Urvalet omfattar yngre och äldre socionomer, socionomer som har olika lång erfarenhet av yrket och som har mött talet om relationen på fältet i olika tidskontexter.

I den första informantgruppen, de seniora socialsekreterarna, formulerades urvalet till personer som tagit socionomexamen mellan 1980-1990 samt arbetat minst 10 år inom socialtjänsten. I den andra informantgruppen, de juniora socialarbetarna, angavs att de skulle ha socionomexamen från och med 2010 och framåt samt mellan 1-5 års yrkeserfarenhet inom socialtjänsten. För de juniora socialarbetarna angavs även ett ålderskriterium till att vara 30 år eller yngre. I intervjuerna med seniora socialarbetare blev det tydligt att ålder var en aspekt som många gånger kopplades till trygghet i yrkesrollen och i klientarbete och relationen.

Storlek på urval

Kvalitativ forskning med intervjuer som empiriskt material kan ha ett idiografiskt syfte, det vill säga att ha ett urval som möjliggör att varje intervju fortfarande kan ha en tydlig röst i studien (Robinson 2014). Urvalet behöver dock samtidigt vara tillräckligt stort för att kunna identifiera teman som är gemensamma eller påvisar skillnader i materialet. Inom ramen för kvalitativ forskning ligger fokus inte på att generalisera sina resultat utan att hitta mönster i tolkningen av materialet. Trost (1997) beskriver till och med att det av den anledningen

inte ens behöver anges hur många intervjuer som genomförts i en sådan studie. Här blir dock skillnaden mellan teori och praxis tydlig då de flesta kvalitativa studier ändå definierar ett sådant värde. I denna studie har 10 seniora socialsekreterare och 10 juniora socialsekreterare intervjuats.

Frågan är då hur många intervjuer som är tillräckligt i respektive grupp? Smith, Flowers och Larkin (2009) menar att 3-16 intervjuer kan ses som ett riktvärde för en större studie som syftar till att säga något inom ramen för en väl avgränsad kontext. Urvalets storlek är dock inte den enda aspekten som är viktig att ta hänsyn till. Det är också viktigt att väga in syftet med studien och dess design i fråga om teoretiska och praktiska avvägningar gällande kontexten för urvalet. I en studie med abduktiv ansats kan mättnad i materialet snarare genereras i växelverkan mellan intervjuerna och analyser av materialet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Jag upplevde att det fanns en sådan mättnad vid 7-8 transkriberade intervjuer i respektive informantgrupp.

Att nå urvalet

För att komma i kontakt med presumtiva intervjupersoner har jag använt mig av olika metoder. Dels har jag använt mitt eget nätverk som uppkommit via min socionomutbildning och yrkespraktik som socionom inom den kommunala socialtjänstens missbruksvård. Jag har också sökt personer via kollegor inom akademien med tidigare yrkeserfarenhet av fältet. Jag skickade ut en förfrågan om någon av mina kontakter hade kollegor eller kände till någon som uppfyllde urvalskriterierna, på det viset rekryterades 15 intervjupersoner. Tre personer rekryterades genom snöbollsmetoden som innebär att använda redan identifierade intervjupersoner för att rekrytera fler personer (Robinson 2014). Det vill säga att jag frågade intervjupersoner som deltagit om de hade personer i sitt nätverk som kunde tänka sig att delta i studien. En person kontaktades via den slutna Facebookgruppen "Socionom" där vi konverserade i ett inlägg om kunskapsutveckling inom socialtjänsten och jag sedan frågade om det fanns intresse av att delta i studien. En intervjuperson rekryterades vid en konferens där vi samtalade om socialtjänstens verksamhet. Resonemang kring för- och nackdelar med detta förfarande diskuteras närmare i slutet av kapitlet, under rubriken *Studiens trovärdighet*.

Efter en initial kontakt med respektive intervjuperson skickades ett dokument med närmare information om studien till varje intervjuperson

som de ombads läsa innan de bestämde sig för att delta i studien. Informationen beskrev fokus för intervjun och forskningsetiska förutsättningar, exempelvis frågan om inspelning. I information som skickats ut till intervjupersonerna samt i samband med förfrågningar om rekrytering av intervjupersoner angavs också att jag sökte personer som arbetar/har arbetat som socialsekreterare. Sedan kom vi via telefon eller mejl överens om lämplig tid och plats för genomförande av intervjun.

Intervjuerna med seniora socialsekreterare genomfördes mellan november 2015 och januari 2016. Intervjuer med juniora socialsekreterare genomfördes mellan juni och december 2016. I förberedelserna inför intervjuerna utformades en intervjuguide som beskrivs i nästkommande stycke.

Genomförande av intervjuerna

I enlighet med mitt abduktiva arbetssätt syftade inte intervjun till att fungera som ett blankt blad. Mitt fokus var att undersöka hur de talade om relationens betydelse utifrån en teoretisk förförståelse. Frågorna i intervjuguiden kretsade kring ett antal identifierade teman som arbetats fram utifrån tidigare forskning och det teoretiska ramverket. I metodlitteratur som behandlar kvalitativa intervjuer kategoriseras olika typer av intervjuer ofta utifrån graden av strukturering i frågebatteriet och möjligheterna för öppenhet i svaren (Carey 2012). Jag har valt att göra semistrukturerade intervjuer med på förhand formulerade teman där frågorna lämnar utrymme för öppenhet i formulering av såväl frågor som svar.

Den semistrukturerade aspekten i intervjuer innebär också att det finns både struktur och följsamhet vid intervjutillfället (Padgett 2017). Intervjuguiden ses som en hjälp för att komma ihåg de fält jag önskade belysa genom intervjun. Den följdes inte kronologiskt utan intervjupersonernas berättelser fick vägleda samtalet samtidigt som jag checkade av att alla frågor behandlats under intervjuns gång. Intervjuguiden strukturerades i tre övergripande teman utifrån centrala delar i synen på relationen utifrån ett professions- och organisationsperspektiv kopplat till avhandlingens teoretiska ramverk. De formulerades som 1) *utbildningen till socionom*, 2) *yrkeslivet som socionom* samt 3) *relationen mellan socialarbetare och klient* (se appendix 2).

Under respektive tema formulerade jag ett antal frågor med tillhörande följdfrågor. I den sista frågan som rörde negativa aspekter av att fokusera på relationen formulerades metaforen "att använda relationen som professionellt redskap" för att pröva hur intervjupersonerna ställde sig till en sådan förståelse av relationen. Denna fråga skiljer sig från de övriga då den i någon mening kan ses som ledande. Det är min formulering som grundas i min förförståelse av synen på relationen och därmed påverkar den på intervjupersonernas svar och formuleringar. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver att ledande frågor oavsiktligt kan inverka på intervjupersoners svar, denna fråga ställdes dock i samtliga fall medvetet i slutet av intervjun vilket gör att den inte påverkade intervjun som helhet. Det var en formulering som jag använde men som inte utvecklades mer i intervjuerna om intervjupersonerna inte själva tog upp ett sådant resonemang i svaret på frågan. I intervjufasen var det inte heller klart att denna metafor skulle ges en så pass framträdande roll i avhandlingen. Användningen av redskapsmetaforens i avhandlingen presenteras närmare längre fram i kapitlet.

När det gäller den första fallgruppen för forskare som formuleras av Järvinen (1998), att fokusera på det extraordinära eller avvikande, är mitt intresse riktat mot att förstå hur professionella talar om sitt arbete. Här har jag intresserat mig för socialarbetares beskrivningar av sitt dagliga arbete och sin professionella tillhörighet vilket kan kopplas till utformningen av intervjufrågorna. Jag har i frågorna försökt att hålla en enkel och rak ton. Jag har ställt öppna frågor om utbildningen, om yrkeslivet och om klientrelationen men inte för att försöka spåra ett specifikt ställe i tiden där relationen blev det viktigaste eller att göra någon tidslinje av klientrelationens roll över tid.

I informantgruppen med seniora socialsekreterare fungerade de två första intervjuerna som pilotintervjuer och efter det att de genomförts ändrades några frågors formulering. Exempelvis frågan om hur de ser på skillnader i relation mellan olika professioner som uppfattades som svår att förstå. För resterande intervjuer användes samma intervjuguide (se appendix 2). När intervjuerna med juniora socialsekreterare sedan skulle göras reviderades intervjuguiden i vissa frågor som rörde yrkeserfarenhet.

Intervjuerna gjordes enskilt och på olika platser utifrån intervjupersonernas respektive önskemål. Sex intervjuer genomfördes på universitetet, två i intervjupersonens hem och resterande tolv intervjuer genomfördes på intervjupersonernas respektive arbetsplats. Förutom intervjuerna som gjordes i hemmiljö träffades vi antingen i arbetsrum eller ett samtals- /konferensrum i offentlig förvaltning. Intervjuerna, som alla var på svenska, pågick mellan 45-90 minuter och spelades in med diktafon. Innan inspelningen startade bad jag om tillstånd för att samtalet spelades in. Samtliga intervjupersoner gav samtycke till detta.

Intervjuerna började med att jag berättade om mitt avhandlingsprojekt och informerade om de forskningsetiska ramarna för deltagande i studien samt att jag återigen frågade om det var ok att spela in intervjun. Den inledande frågan för intervjun var att jag bad intervjupersonerna berätta om sin första tanke när jag sade att intervjun skulle handla om relationen mellan socialarbetare och klient. Tanken med denna fråga är att, så förutsättningslöst som möjligt, få en bild av vad fenomenet relationen ger för associationer hos socialsekreterarna. Att ställa en öppen fråga som väcker intresse utan att ställa någon till svars för något beskrivs av Padgett (2017) som ett bra första drag i intervjusituationen. Sedan gick vi tillbaks i tiden och pratade om deras erfarenheter av socionomutbildningen. Efter det bad jag dem berätta om deras yrkeserfarenhet fram tills idag för att sedan under resten av intervjun fokusera på olika aspekter av relationen som fenomen. Den sista frågan rörde frågan om deras uppfattning om negativa aspekter av att fokusera på relationen i sitt arbete. Intervjun avslutades alltid med att fråga om det var något som de ville tillägga eller kommentera i övrigt vilket också poängteras som centralt i intervjusituationen (ibid.).

I de allra flesta fall följde samtalet intervjuguidens kronologiska upplägg. Det var en intervju som utmärkte sig där samtalet lade mycket tonvikt på intervjupersonens praktiska yrkeserfarenhet vilket upptog mycket av tiden för intervjun. Här valde jag att inte avbryta eller forcera intervjun då jag uppfattade att det var en viktig berättelse för intervjupersonen. Min känsla efter samtliga intervjuer var dock att vi hållit oss till ämnet och jag var nyfiken på att gå vidare till att transkribera materialet för att påbörja analysarbetet.

Samtliga intervjuer har transkriberats av mig. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) beskriver det som en styrka att forskaren själv har varit med i intervjusituationen och lättare kan förstå sådant som är svårt att höra. Transkriberingen har gjorts ordagrant med undantag för så kallade tankeord som ehhm, öhh och upprepningar har tagits bort. I vissa avseenden har språkliga justeringar gjorts för att öka läsbarheten (Kvale & Brinkmann 2009). I ett par av intervjuerna finns det dock, trots att jag var med själv, passager där slutet på vissa meningar inte gått att höra trots att inspelningarna hållit hög kvalitet.

Att själv transkribera sitt material har också fördelar då det även i denna fas finns utrymme för att inleda tolkningsarbetet lite mer systematiserat (Kvale & Brinkmann 2009). Jag har löpande använt kommentatorsfunktionen i Word för att anteckna reflektioner och kopplingar mellan olika intervjuer som upptäckts under transkriberingsarbetet. Transkriberingarna av intervjuerna i wordformat liksom ljudfilerna har sparats på ett portabelt USB-minne och intervjupersonernas namn har fingerats vid utskrifter och i den slutliga skriftliga framställningen.

Intervjupersonerna

Tjugo intervjuer har genomförts med socionomer som i huvudsak varit yrkesverksamma inom socialtjänstens verksamhet sedan de tog socionomexamen någon gång mellan 1980-2015. Fyra av intervjupersonerna är män och resterande sexton är kvinnor och de är födda mellan 1951-1993. Översikter av intervjupersonerna presenteras i appendix 3 och 4.

Urvalskriterier för intervjuer med seniora socialsekreterare var att de skulle ha tagit socionomexamen mellan 1980-1990 och arbetat i minst tio år inom socialtjänsten. Medianvärdet för denna grupp är 23 års yrkeserfarenhet. Samtliga har arbetat som socialsekreterare med myndighetsutövning inom socialtjänsten på olika sätt. Många har också under perioder arbetat med socialt arbete i andra organisationer, exempelvis Landstinget eller Kriminalvården. Samtliga utom en var fortfarande yrkesverksamma när intervjun genomfördes, dock arbetade inte alla som socialsekreterare vid intervjutillfället. Utifrån urvalskriterierna var detta dock inte ett uttalat krav utan fokus låg på att ha ett angivet antal års erfarenhet av yrkesutövning som

socialsekreterare. Socionomers karriärer karakteriseras enligt Kullberg (2011) av upprepade byten av arbetsområden såväl som av organisation och position. I hennes avhandling beskrivs också att majoriteten av de socionomer som examinerades på 1980-talet har lämnat socialtjänsten i allmänhet och socialsekreteraryrket i synnerhet. Att identifiera socionomer med examen från 1980-talet och som fortfarande arbetade som socialsekreterare har inte prioriterats i studien. Detta diskuteras närmare under rubriken *Studiens trovärdighet*.

Urvalskriterier för intervjuerna med juniora socialsekreterare, var att de skulle ha tagit socionomexamen från 2010 och framåt samt 1-5 års yrkeserfarenhet inom socialtjänsten. Medianvärdet är 3 års yrkeserfarenhet. Ålderskriteriet som nämnts tidigare sattes till att de skulle vara max 30 år. Samtliga arbetade som socialsekreterare i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker vid intervjutillfället.

När det gäller de kommuner som är representerade finns såväl storstad som mindre orter och mellanstora städer representerade. Sammanlagt är åtta olika kommuner/stadsdelar representerade. Flera av intervjupersonerna har arbetet i flera kommuner eller stadsdelar men har varit förhållandevis stationära i samma kommun under hela sina yrkesliv. När det gäller yrkeserfarenhet inom socialtjänstens har samtliga av de seniora erfarenhet av flera områden. Socialtjänstens organisering på 1980-talet var inte lika specialiserad som den numera är och i arbetet som socialsekreterare ingick att arbeta med olika typer av ärenden inom individ- och familjeomsorg. Flera nämnde också att de en tid arbetat som flyktingsekreterare eftersom det ansvaret låg inom socialtjänstens organisation innan den verksamheten förstatligades. I och med den gradvisa specialiseringen av organisationen har intervjupersonerna också arbetat inom varierande fält. De områden som nämns bland intervjupersonerna är bland annat barn och familj, missbruk, ekonomiskt bistånd, familjerätt, socialpsykiatri.

Att närma sig empirin inför analys

En teoretiserande ansats i upptäckandefasen fokuserar på processen att forska inom samhällsvetenskap och då kan intuition vara en styrka i valda delar av forskningsprocessen (Swedberg 2012). Det formuleras då i termer av abduction och beskrivs av Svensson (2015) som att

Generella teorier (till exempel om makt och social balans) hjälper forskaren att göra observationer på fältet. Observationerna på fältet kan i sin tur hjälpa forskaren att modifiera och specificera de generella teorierna (s. 219).

Inom ramen för denna studie har det empiriska materialet varit vägledande i formuleringen av teman i den tematiska analysen. Forskningsprocessen som helhet har varit av abduktiv karaktär då jag formulerat en inledande teoretisk inramning utifrån läsning av tidigare forskning samt min egen erfarenhet av socionomutbildning och arbete inom socialtjänstens myndighetsutövning. I processens alla delar och i den tematiska analysen har jag sedan låtit teori, förförståelse och empiri samspela. För att strukturera arbetet och möjliggöra transparens i bearbetningen av empirin, det vill säga att låta empirin så långt det är möjligt "tala för sig själv", har den tematiska analysen valts som kvalitativ metodansats.

I genomförandet av intervjuer och tolkningen av materialet har min egen erfarenhet, som socionom och som socialsekreterare, blivit tydlig och det kan kopplas till den tredje fallgruppen som handlar om den vetenskapliga metodologins tvingande form. Jag har en familjaritet med fältet vilket gör att jag på ett sätt kan signalera att "jag vet vad de pratar om". Samtidigt behöver jag förhålla mig vetenskapligt och inte falla in i socialarbetarrollen. Ibland upplevde jag att intervjun gick från att vara just en intervju till ett samtal mellan två socialarbetare. Då och då kom jag på mig själv och då fungerade intervjuguidens konkreta form, ett utskrivet papper, som en påminnelse om att gå tillbaks till forskarrollen. Det innebär att det också fanns tillfällen då jag inte kom på mig själv med att gå tillbaks. Ibland kanske det också finns en poäng med att släppa på intervjuarrollen och bara följa med i samtalet. På motsvarande sätt kan denna rollkonflikt påverka tolkningen av materialet. Här har den tematiska analysen i sin mekaniska uppbyggnad med olika faser fungerat på liknande sätt som intervjuguiden. Som ett sätt att hålla mig på banan, med reservation för att det finns aspekter i tolkningarna där jag har gått ner i fallgruppen. Det är en tydlig metodologisk utmaning i denna studie.

I följande avsnitt beskrivs hur den tematiska analysprocessen har genomförts.

Tematisk analys av intervjumaterialet

När intervjuerna med socialsekreterarna transkriberats och skrivits ut i pappersversioner påbörjades det systematiska analysarbetet. Överväganden som behöver göras inledningsvis är huruvida syftet med redovisningen är att ge en överblick av hela materialet eller om du ska fokusera på en mer detaljerad redovisning av något eller några utvalda teman (Braun & Clarke 2006). Formuleringen av avhandlingens första frågeställning som rör relationens kännetecken har en deskriptiv karaktär och syftar till att redovisa hur socialsekreterare talar om relationen mellan socialarbetare och klient. Även om avhandlingen bygger på intervjuer med två informantgrupper har jag valt att genomföra den tematiska analysen på hela materialet och på ett beskrivande plan redogöra för intervjumaterialet för att ge en överblick och helhet.

Arbetet med att bearbeta materialet har följt de faser som av Braun och Clarke (2006) formulerar i följande process:

Tabell 1. Analysarbetets faser enligt Braun och Clarke (2006, s. 87)

Fas 1.	Att bekanta sig med sin data
Fas 2.	Att generera inledande koder
Fas 3.	Att leta efter teman
Fas 4.	Att granska teman
Fas 5.	Att definiera och namnge teman
Fas 6.	Redovisa och presentera resultatet

Själva analysprocessens början och slut är inte något som är statiskt i forskningsprocessen. Om inte förr så tänker jag att analysen börjar redan i intervjusituationen och sedan pågår under transkribering och sortering av materialet. På det viset har jag redan en förförståelse av materialet när jag går in i den första fasen som handlar om att bekanta sig med sin data. Upprepade läsningar av samtliga intervjuer gjordes där jag också löpande markerade i marginalen, i detta skede handlade dock anteckningarna i form av reflektioner i samma stil som gjordes under transkriberingsprocessen och kan därför ses som intuitivt styrda och just som ett sätt att orientera sig i materialet.

Nästa fas handlar om att på ett mer systematiskt sätt generera koder. Från den första fasen hade jag formulerat ett par övergripande grundtankar utifrån de anteckningar som gjorts, exempelvis *nu och då*

som berörda skillnader mellan hur det är att jobba nu och hur det var när intervjupersonerna var nytexaminerade. Andra kodord var kopplade till sammanställningen från tidigare forskning där synen på relationen kategoriserades till att ses som ett mål, ett medel eller bara som en informationskälla, detta benämnde jag som *relationens funktion*. *Det professionella uppdraget* och *kunskap* var också kodord som slog igenom i detta tidiga skede. Stora delar av intervjuerna var fokuserade till att handla om hur socialsekreterarna beskriver att de bygger relationen till klienterna varpå ett kodord blev *byggstenar* och så vidare. Rent praktiskt för denna fas gjordes genomläsningar av intervjumaterialet och samtliga delar av intervjuerna kodades i högermarginalen. Kodningen var fortfarande i detta skede relativt öppen och förhöll sig nära materialet. Två riktlinjer var vägledande enligt den metodologiska beskrivningen av Braun och Clarke (2006): att koda så många potentiella teman som möjligt samt att alla delar av intervjuerna skulle kodas på något sätt. Samma delar av en intervju kodades ibland till flera olika koder. För en redovisning av de koder som genererades i fas 2 se appendix 5.

När denna fas var genomförd hade jag således ett kodat material men som ännu inte var systematiserat i teman. I denna del av analysen anger Braun och Clarke (2006) att det kan vara bra att använda visuella hjälpmedel för att sortera koderna. När jag gick vidare för att söka efter teman i den tredje fasen var mitt första steg att skriva ner samtliga koder i ett Word-dokument och sedan klippa ut dem i små papperslappar. Exempel på koder som användes är utbildning, byggstenar, att vara ny, kollegialitet och politik. Jag tematiserade lapparna i olika högar för att få en överblick av kodningen/materialet. I en hög hamnade koder som kopplade till klienter, i en annan till socialarbetaren, organisation och så vidare.

Efter detta kunde jag se att olika koder av socialsekreterarnas utsagor berörde olika nivåer. Det gjorde att en första tematisering gjordes utifrån nivåerna: mikro, meso och makro. Det är ett sätt att se på socialt arbete i teoretisk bemärkelse som jag fått med mig från socionomutbildningen men som också framhålls i litteratur om socialt arbete (Flygare 2018; Payne 2015). Det vill säga att mikronivå omfattade koder som handlade om faktorer på individnivå, mesonivån behandlade professionens och organisatoriska förutsättningar och makronivån berörde strukturella

eller samhälleliga faktorer. Det blev tydligt i denna uppdelning att socialsekreterarnas utsagor i stor utsträckning handlade om faktorer som kodats till individnivå och berörde relationen i sig. Gruppnivå för professionens förutsättningar blev också en relativt omfattande del medan makronivå, de samhälleliga förutsättningarna var ganska begränsad.

Det fortsatta arbetet i denna fas innebar att jag inom ramen för respektive nivåkategori plockade med de olika koderna och försökte skapa någon typ av mind-map med kopplingar mellan olika koder i huvudsakliga teman och sub-teman. Detta arbete resulterade i två övergripande teman: koder kopplade till *relationen i sig* samt till *den professionella socialarbetaren*. Jag var fortfarande noga med att arbeta med hela materialet även om vissa koder kändes aviga eller onödiga i förhållande till helheten som nu började ta form. För exempel på en av analysarbetets tematiska kartor, se appendix 6.

Med kartan över de olika teman gick jag sedan över den fjärde fasen där granskningen av teman inleddes. Jag sorterade transkriberingarna av intervjuer utifrån de teman som formulerats och hade således olika dokument med teman och tillhörande textutdrag. När jag sedan läste igenom den nya sorteringen av materialet omarbetades tematiseringen något där vissa koder flyttades eller delades upp i flera delar inom respektive tema.

I denna del av processen formulerades också en tematisk karta i förhållande till hela materialet. Med utgångspunkt i hur utsagorna sorterats utifrån olika nivåer hittade jag en ny tematisering som rörde individ-, profession- och organisationsnivå. Dessa tre teman fungerade sedan som övergripande perspektiv för den fortsatta analysen och framställningen. I den fortsatta bearbetningen och läsningen av intervjuerna förfinades dessa teman till de områden som också använts i den slutgiltiga skriftliga framställningen av kapitel 6,7 och 8. De tre övergripande teman som identifierats som centrala handlade om 1) *relationens funktion och kännetecken*, 2) *relationens gränser* samt 3) *relationen som kunskapsbas*.

Nu började processen närma sig en skriftlig redovisning men innan dess var den femte fasens arbete inriktat på att förfina de olika temana och lyfta fram vad som var centralt och intressant i respektive tema. I denna fas arbetade jag mycket med whiteboard och post-it lappar för att

visualisera delar och helhet. Här började en första disposition till den skriftliga framställningen ta form. Det var också i detta skede jag bestämde mig för att redovisningen av identifierade teman inledningsvis skulle hållas på en deskriptiv nivå för att ge läsaren en känsla för materialet och för hur de faktiskt uttrycker sig. Det är en grundläggande princip och också en metod för transparens i kvalitativ forskning (Patton 2015). I framställningen har jag valt att använda ett flertal citat i olika omfattning. Detta för att läsaren ska få möjlighet att uppfatta hur originalmaterialet förhåller sig till de teman som jag konstruerat i analysarbetet. Det menar jag ökar genomskinligheten i studien. I den skriftliga framställningen valde jag också att genomgående referera till intervjupersonerna som socialsekreterare vilket diskuteras närmare under rubriken *Studiens trovärdighet*.

Avhandlingen som helhet och dess empiriska delar inleds med längre referat från en av intervjuerna, Scen 1 och Scen 2. Det var en passage i en intervju där jag tycker intervjupersonen på ett tydligt sätt illustrerar den komplexitet som präglar arbetet som socialsekreterare inom socialtjänsten. Referaten i scen 1 och 2 innehåller också mina reflektioner kring det hon säger utifrån mitt forskningsintresse.

Det första empiriska kapitlet renodlat deskriptivt för att ge en bild av det dagliga arbetet inom socialtjänsten. Avhandlingens övriga empiriska kapitel utgår från övergripande teman som rör 1) relationens roll och kännetecken, 2) relationens inre gränser samt 3) relationen som bedömningsgrund. I dessa kapitel har jag analyserat resultaten av den tematiska analysen med hjälp av avhandlingens teoretiska ramverk. I avhandlingens avslutande kapitel kommer teoretiseringen in i bilden. Teoretiseringen ska i avhandlingen förstås som min tolkning av den tematiska analysen och i nästa avsnitt beskrivs hur denna process har gått till.

Teoretisering av det empiriska materialet - att tolka med hjälp av metaforer

Förutom den tematiska analys som gjorts för att identifiera teman i det empiriska materialet ska materialet teoretiseras, eller översättas till teoretisk kunskap. Här beskriver Swedberg (2014) att det handlar om att bygga ut teorin. Denna del i processen syftar till att fylla det centrala

begreppet med innehåll för att teoretisera kring förståelsen av det observerade fenomenet. Ett antal kognitiva metoder definieras som användbara för detta moment i forskningsprocessen: jämförelser, typologisering samt användning av analogier och metaforer (ibid.). Sådana metoder beskrivs av Silber (1995) som heuristiska knep.

I denna avhandling har jag valt att använda mig av metaforer som heuristiskt knep i teoretiseringen om relationens betydelse. I och med avhandlingens språkliga fokus ser jag det som motiverat att också använda språkliga uttryck i teoretiseringen av det empiriska materialet. Det handlar dock inte om någon metaforanalys som undersökt vilka uttryck som socialsekreterarna använder i intervjuerna. Att använda metaforen redskap har gjorts i analysarbetets sista fas där jag teoretiserar utifrån resultaten av den tematiska analysen.

Patton (2015) beskriver att användningen av metaforer kan vara en kreativ strategi för att analysera och tolka data. Metaforer syftar till att jämföra det ska undersökas med något annat och på det sättet öppna upp ämnet för nya angreppssätt (Carpenter 2008). Swedberg (2014) nämner några välkända metaforer inom samhällsvetenskap exempelvis samhället som en organism eller hjärnan som en dator. Ett exempel på hur metaforer har använts inom ramen för det sociala arbetets forskning är Liljegrens (2008) avhandling kring professionellt gränsarbete där bland annat landskapsmetaforen utforskas. Schmitt (2017) gör en genomgång av metaforer som används för att beskriva hjälpprocesser inom socialt arbete, exempelvis med uttryck som "att hjälpa människor tillbaka på banan" (*back on track*) eller socialt arbete som en görandepraktik, som ett hantverk (*social work is doing or crafting*).

Jag har noterat att talet om relationen mellan socialarbetare och klient, eller relationsbaserat socialt arbete, i många avseenden hänvisar till hjärtat, känslor och till och med sägs utgöra det som levandegör och förkroppsligar det sociala arbetet (Herz 2016: Ruch, Turney & Ward 2010). Standardiserade metoder å andra sidan kopplas till metaforer som mekaniska och instrumentella aspekter av professionellt arbete (Svensson & Ponnert 2016). Det var dock inte någon av dessa metaforer som fängade mitt intresse. En av socialsekreterarna använde uttrycket "att vara sitt eget verktyg". Att arbeta med sig själv som verktyg, eller redskap, är en vanligt förekommande metafor inom socialt arbete och andra välfärdspessioner. Hydén, Wiklander och Östlund (2013)

beskriver att denna metafor anspelar på det relationella perspektivet i socialt arbete som professionell praktik:

Den socionom som använder sig själv som verktyg tar alla sina sinnen och förmågor i anspråk för att lyssna till klientens problem – men också för att omformulera problemen så det blir mera hanterbara för klienten själv och för det område inom socialt arbete där socionomen är verksam. (s. 6).

Denna aktivitet görs inom ramen för relationen mellan socialarbetare och klient men är också nära kopplad till synen på socionomers professionalitet. Sunesson (2016) beskriver att yrkesgruppers kompetens och professionella förmåga definieras genom den erkända rätten att använda särskilda redskap. Det finns en nära koppling mellan användningen av redskap i yrkesutövning och professioners kunskapsbas. Sunesson (2016) uttrycker vidare att professionellt arbete tar sin utgångspunkt i de redskap som finns och som man har lärt sig att hantera under utbildningen och i yrkespraktiken.

Att vara sitt eget verktyg är ett uttryck som förekommer i mina intervjuer med socialsekreterare, som jag själv har mött i min utbildning och använt i undervisning. Metoder och tekniker för att utföra sitt arbete kan förstås som några av det sociala arbetets redskap vilket också förekommer i intervjuerna med socialsekreterare i denna avhandling. I behandlingsforskning kan redskapsbegreppet också syfta på alliansen mellan behandlare och patient som ett terapeutiskt redskap i sig. Det gäller kanske särskilt med utgångspunkt i teorier om icke-specifika faktorer där alliansen beskrivs som viktigare för utfallet än den behandlingsmetod som används (Wampold 2015a). Därav vaknade mitt intresse för att undersöka hur relationen kan förstås som redskap också i socialtjänstens arbete.

I ordlistor definieras ordet redskap som ett substantiv och som föremål betraktat används redskap med handen. I den meningen är redskap något som är externt från den som använder det och dessutom specialtillverkat för ändamålet. Redskapet används sedan för avsedd arbetsuppgift, exempelvis en hammare för att spika eller en sax för att klippa. Svensk Ordbok anger vidare att ett redskap är något som är ”nödvändigt och praktiskt” för att göra ett visst arbete (Svensk Ordbok 2018a).

Ur ett professionsteoretiskt perspektiv kan redskapen förstås som det som professionella använder för att göra sitt arbete. Heydt och Sherman (2005) beskriver att arbetsredskap för professionella inom välfärdsyrken syftar till att få information för att kunna göra en professionell bedömning. Ett professionellt redskap för en läkare kan vara stetoskopet som lyssnar av hjärtljud. För en psykolog kan redskap utgöras av olika typer av tester för diagnosticering. Bedömningar är ett centralt inslag i socialt arbete i socialtjänsten. Det handlar om att bedöma individers behov och situation. Då kan olika typer av redskap behövas för att möjliggöra omdömesgilla och professionella bedömningar.

När socialsekreterarna i denna studie refererade till begreppet verktyg, eller redskap, handlade det framför allt om dem själva som professionella eller som personer. Inte någon av dem beskrev att de använde relationen som ett redskap med de orden. Däremot kunde jag i den tematiska analysen av intervjumaterialet upptäcka utsagor som, enligt mig, på ett tydligt sätt angav att de använde relationen. Det handlar om de utsagor som rör hur bedömer vilken relation som är möjlig eller mest användbar och hur de sedan anpassar sig själva och sitt bemötande utifrån klientens behov. Därav fanns det kopplingar mellan det empiriska materialet och mitt intresse för att närmare undersöka, och teoretisera hur relationen mellan socialarbetare och klient kan användas och förstås i termer av redskap. Valet av begreppet redskap, och inte verktyg, har att göra med alitterationen som finns i orden relation och redskap.

Etiska överväganden

Det empiriska materialet i denna avhandling utgörs av intervjuer med professionella som talar om sitt arbete. Då ämnet för intervjuerna inte är av känslig karaktär eller rör individuella förhållanden har projektet inte genomgått extern etikprövning. Etiska reflektioner kring olika delar av avhandlingsarbetet har tagits upp i detta kapitel's respektive avsnitt. I detta avsnitt görs exempel på hur aspekter av avhandlingsarbetet kan kopplas till formaliserade forskningsetiska principer som de formulerats av Vetenskapsrådet (2002). Det rör frågan om hur jag har hanterat information, samtycke och konfidentialitet i kontakt med intervjupersoner samt skriftlig framställning.

Intervjupersonerna har skriftligen informerats om studiens syfte och ramar i fråga om frivillighet och frågan om inspelning av samtalet. I intervjusituationen gavs muntligt samtycke till att intervjun spelades in. Intervjupersonerna informerades också om konfidentialitet i den skriftliga framställningen, att namn, kommun och arbetsplats inte skulle anges. Jag var tydlig med att dessa aspekter inte är i avhandlingens fokus utan att jag framför allt var intresserad av deras beskrivningar och reflektioner kring vardagsarbetet inom socialtjänsten. I översikten av intervjupersoner har jag enbart redovisat de kriterier som formulerats i samband med urvalsprocessen för studien.

Att skriva fram socialekreterarnas utsagor på ett tydligt sätt har varit en viktig aspekt i avhandlingen. Jag har också haft intresse av att ge en levande bild av socialt arbete i socialtjänsten, att skriva fram att det är ett arbete som görs av människor. Av den anledningen har intervjupersonerna i de empiriska delarna försetts med namn i stället för att referera till dem som intervjuperson, IP eller informant. Namnen har fingerats av konfidentialitetsskäl. Här funderade jag på valet av namn. Då antalet män som intervjuats är få, i studien och i yrkespraktiken, finns en risk för att någon skulle kunna vinnlägga sig om att identifiera dessa personer, exempelvis på arbetsplatsen. Genusaspekter har inte skrivits fram som en analytisk enhet och av den anledningen har jag valt att använda könsneutrala namn för vissa intervjupersoner. Namnen är slumpade till respektive intervjuperson.

I kvalitativ forskning med hermeneutisk inriktning är forskarens tolkning av ett empiriskt fält en central del av det vetenskapliga arbetet. Det aktualiserar etiska överväganden vad gäller tolkning och översättning av intervjupersonernas utsagor i den skriftliga framställningen. Det kan kontrolleras genom återkoppling till undersökningens deltagare efter studiens slut. Jag har informerat intervjupersonerna om var resultaten kommer att publiceras och frågat om de ville ta del av slutresultatet. Samtliga uttryckte att de ville ta del av slutresultatet när avhandlingen publicerats.

Studiens trovärdighet

När det gäller vetenskaplig kvalitet kan studier med fokus på tolkning, abduktion och teoretisering med fördel bedömas och värderas med hjälp av kriteriet *trovärdighet* (Bryman 2018). Det kan handla om att

tydliggöra de val som gjorts under arbetsprocessen samt att argumentera och reflektera kring hur dessa kan ha påverkat studiens slutresultat. I detta kapitel har en ambition varit att på ett tydligt sätt redogöra för avvägningar och val som gjorts i forskningsprocessens olika faser. I detta avsnitt diskuterar jag studiens trovärdighet kopplat till design, urval och tolkning av resultat.

Jag skriver min avhandling i en kvalitativ och tolkande tradition. Objektivitet och generaliserbarhet är inte eftersträvänsvärt inom ramen för denna avhandlings kunskapsanspråk. Jag kan inte friställa mig helt från mina motiv och min förförståelse. Däremot kan reflektion kring mina utgångspunkter förstås som ett sätt att göra processen mer genomskinlig. Mina tolkningar, tidigare erfarenheter och reflektioner präglar processens alla delar. Här tänker jag att Abbotts (2004) diskussion om heuristik inom samhällsvetenskaplig forskning kan vara ett lämpligt komplement. Att beskriva de heuristiska delarna av forskningsprocessen, det vill säga att reflektera över hur jag kommit fram till centrala antaganden och tolkningar, kan stärka tillförlitligheten i helhetsbedömningen av avhandlingen som vetenskaplig produkt (Alvesson & Skoldberg 2017).

Vetenskapsteoretiska reflektioner

På en övergripande nivå bör denna studies empiriska material förstås som en konstruerad bild av relationen. Samtliga intervjuer präglas av att det är informanternas bild jag får och det är en bild som de konstruerar. Med studiens socialkonstruktionistiska utgångspunkt behöver ingen av socialsekreterarnas utsagor ses som mer sann än den andra. Men samtliga utsagor bör förstås som en slags idealbild av hur de ser på relationen. Det som skiljer dem åt kan snarare handla om graden av doxisk prägel i berättelsen. En annan aspekt av uppdelningen i seniora och juniora socialsekreterare är frågan om tillbakablickar och konstruktionen av sin berättelse. De juniora socialsekreterarna har bilden av utbildningen och upplevelsen av att vara ny färskare i minnet och de är nya i sin yrkesroll. De seniora socialsekreterarna å andra sidan har under en lång tid haft möjlighet att forma sin yrkesidentitet och sin berättelse. Möjligtvis är de senioras berättelser mer färgade av doxiska uppfattningar inom fältet men det kan inte denna studie säga något om

på generell nivå. Denna fråga har inte undersökts på ett systematiskt sätt i den tematiska analysen.

Ytterligare en aspekt av ett socialkonstruktionistiskt angreppssätt är att i den skriftliga framställningen skilja mellan hur någonting faktiskt är och hur någon beskriver att det är. I den meningen finns en skillnad mellan det socialsekreterarna säger att de gör och det de faktiskt gör i sitt arbete. Jag har studerat talet om relationen mellan socialarbetare och klient men jag har gjort det genom att också tala med socialsekreterare om det de gör i sitt arbete. I avhandlingen har analysen gett resultat som rör socialsekreterares tal om relationer och relationsarbete. Det är en metodologisk utmaning i denna avhandling som jag har arbetat med kontinuerligt men i vissa avsnitt av de empiriska delarna kan det fortfarande finnas språkliga glidningar mellan talet om och görandet av relationer. I den skriftliga framställningen av socialsekreterarnas beskrivningar av sitt arbete har min strävan varit att tydliggöra när det är utsagor från intervjupersonerna som åsyftas respektive när det är jag som tolkar deras beskrivningar av vad och hur de gör.

När det gäller den skriftliga framställningen och mina språkliga konstruktioner i avhandlingen kan mina val diskuteras i termer av trovärdighet. Jag har intervjuat 20 socionomer med olika lång erfarenhet av arbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Ett specifikt intresse har varit riktat mot professionella socionomers relationsarbete i denna typ av yrkesutövning, det vill säga arbetet som socialsekreterare. I rekryteringen av intervjupersoner uttrycktes att jag sökte socionomer med erfarenhet av socialsekreteraryrket. Sammantaget arbetade en majoritet av intervjupersonerna som socialsekreterare vid intervjutillfället, dock inte alla. Vid intervjutillfället arbetade samtliga i den juniora informantgruppen som socialsekreterare. I gruppen med seniora socialsekreterare var det hälften som var anställda som socialsekreterare när jag intervjuade dem. Jag ändå valt att benämna intervjupersonerna som socialsekreterare. Dels för att titeln socialsekreterare är specifik för kopplingen till socialt arbete med myndighetsutövning, dels för att få en enhetlighet i den skriftliga framställningen. Att inte samtliga personer de facto arbetade som socialsekreterare vid intervjutillfället samtidigt som jag gör anspråk på att avhandlingen säger något om socialsekreterares syn och tal om relationen kan förstås som mindre trovärdigt vad gäller vetenskaplig

kvalitet. Ett mer homogent urval, där samtliga arbetade som socialsekreterare, skulle öka trovärdigheten i frågan om resultatens tillförlitlighet. Utifrån syftet med studien menar jag dock att intresset primärt handlar om att belysa olikheter i talet om relationen inom socionomprofessionen beroende på tidskontext för socionomexamen samt lång respektive kort yrkeserfarenhet.

Reflektioner kring urval och insamling av empiriskt material

I studien har en intervju gjorts med respektive socialsekreterare vilket gör att materialet är en samling ögonblicksbilder av erfarenheter från två generationer av socialsekreterare. Studien har två informantgrupper för att fånga två generationers beskrivningar av relationens betydelse. Det jag kan säga något om är deras beskrivningar just då. Syftet är inte att säga något om beständigheten i deras utsagor över tid. Urvalskriterierna har formulerats med utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar och fokus har varit att hitta personer som kan ge en bred bild av hur socialsekreterare talar om relationens betydelse.

Urvalet är homogent i fråga om ålder och yrkeserfarenhet samt när det gäller socionomexamen från en särskild tidsperiod. I övrigt kan urvalet ses som heterogent. Det är inte formulerat några inklusionskriterier kopplade till kön, etnicitet eller klassbakgrund vilket gör att detta inte har varit i fokus i analysen av textmaterialet. De arbetar också i olika kommuner och här är en aspekt som är värd att nämna. Om urvalskriterierna hade formulerats utifrån homogenitet med avseende på kommunstorlek hade jag kunnat säga något om sådana skillnader. Det är ett intressant perspektiv då det kommunala självstyret i Sverige gör att kommuners organisering av socialtjänsten varierar stort. Det borde rimligtvis också kunna återfinnas i studier av klientrelationen som sådan men kanske inte påverkar talet om relationen i någon större utsträckning.

Det är också värt att nämna att generationsaspekten kanske inte har fått den roll som det var tänkt i och med definitionen av urvalet. Det har inte gjorts någon systematisk jämförelse mellan de seniora och juniora socialsekreterarnas utsagor. I analysen av materialet har tolkningarna resulterat i att de båda grupperna var mer eniga än åtskilda i utsagorna om relationens betydelse. Några aspekter av att tillhöra olika generationer har dock uppmärksammats. Exempelvis handlar det om

tillbakablicken på organisatoriska förändringar över en längre tid, som de juniora av förklarliga skäl inte upplevt.

När det gäller urvalet kan det också kopplas till vilka det är som har ställt upp på en intervju. Här talar Robinson (2014) om "self selection bias" (s. 35). Genom den metod jag använt har jag fått förlita mig på min egen förmåga att rekrytera intervjupersoner. Intervjupersonerna har deltagit frivilligt och det gör att deras beskrivningar avgränsas ytterligare. Enligt Robinson (2014) är frivilligt deltagande ett grundläggande villkor ur forskningsetisk synvinkel. Det forskaren behöver vara medveten om är hur detta kan påverka slutsatserna av forskningen. De personer jag har intervjuat har rekryterats via mina personliga kontakter. De bevakar inte organisationens intressen gentemot mig utan har snarare fungerat som grindöppnare för att identifiera personer som passar urvalskriterierna. Grindöppnarna har förmedlat kontakten med socialsekreterarna och sedan har vi kommit överens om en tid för att ses. Socialsekreterarna har informerats om studiens syfte och upplägg innan de fattade beslut om att delta men beslutet har varit deras eget, varken uppmuntrat eller beordrat av en chef eller liknande. De har prioriterat intervjun vilket på ett sätt kan förstås som ett intresse för ämnet eller för deltagande i forskning. Det kan innebära att de jag har intervjuat representerar yrkesverksamma som i högre grad förespråkar relationens betydelse i positiv mening.

Att rekrytera intervjupersoner var både svårt och lätt i denna studie och här har en skillnad mellan de juniora och de seniora identifierats. När det gäller de seniora socialsekreterarna var det inte svårt att rekrytera intervjupersoner. I vissa fall var det så att ryktet om att denna studie försiggick så att säga spred sig och det har resulterat i att intervjupersoner i några fall själva sökte upp mig för att få delta. När det gäller de juniora socialsekreterarna har det varit svårare att få tag på intervjupersoner med den urvalsmetod jag har valt. I de flesta fall fick mina grindöppnare inte någon respons när de skickade förfrågningar till personer inom urvalet. I några fall fick jag namn på personer som ville delta men vi lyckades, p.g.a. deras och min situation, inte hitta någon tid för att ses och sedan valde de att inte delta. Flertalet av dessa intervjuer gjordes också efter arbetstid i enlighet med intervjupersonernas önskemål. I intervjuerna med juniora socialsekreterare hade en alternativ urvalsstrategi i fråga om rekrytering kanske fungerat bättre,

exempelvis genom att förankra studien hos arbetsledningen. Jag tolkar detta som att de juniora socialsekreterarna, i egenskap av nya på arbetsplatsen ännu inte etablerat sin plats i organisationen. Som senior socialsekreterare kan det vara lättare att själv besluta om att delta i sådant som inte ingår i arbetsuppgifterna.

Robinson (2014) beskriver att det är centralt att specificera vad urvalet är ett urval av och vad eller vem studien handlar om. Om det inte finns ett väl avgränsat urvalsuniversum är det också svårt att bedöma om slutsatserna säger något om det den vill säga något om. Denna avhandling har medvetet valt ett ensidigt perspektiv i förståelsen och analysen av talet om relationen mellan socialarbetare och klient. Det är bara socialsekreterarna som har kommit till tals. En relation kan sägas bestå av minst två parter och här saknas en av dessa parter – klienterna. Med den valda ansatsen kan jag inte säga något om huruvida socialsekreterare bygger relationer i sitt arbete eller vad som är att betrakta som en relation i socialt arbete. Det jag kan säga något om är hur socialsekreterarna talar om relationen vilket är innehållet i avhandlingens följande delar.

Efter denna genomgång av studiens metoder, material och genomförande kommer jag i de nästa fyra kapitlen att fokusera på empirin som beskriver de intervjuades uppfattningar och reflektioner om relationens betydelse i socialt arbete. Avhandlingens empiriska delar inleds med ett längre utdrag ur en av intervjuerna. Det handlar om att återknyta till avhandlingens prolog och socialsekreteraren Jills beskrivning av en episod där hon själv uppfattade att relationen till klienten var en avgörande faktor i sin yrkesutövning.

Scen 2 - Illustration av ett möte och en relation

Jill arbetar som socialsekreterare på en mottagningsenhet. En morgon kommer en anmälan från ortens sjukhus. Ett barn har fötts under natten och mamman är haschpåverkad. Som ansvarig socialsekreterare åker Jill, tillsammans med en kollega, till förlossningsavdelningen för att prata med den nyförlösta kvinnan. Hon har ett professionellt uppdrag att göra en bedömning av hur socialtjänsten ska hantera situationen.

Jill beskriver hur hon redan vid en första anblick av den skriftliga anmälan gör ett antal överväganden. Kvinnan i fråga är inte aktuell i något formellt ärende på socialtjänsten för närvarande men Jill känner till henne sedan tidigare. Jill beskriver henne som en mycket ensam människa, de flesta anhöriga har dött till följd av missbruk. Pappan till barnet beskrivs som våldsam, kriminell och som en missbrukare. Hon vet att kvinnan inte är positivt inställd till socialtjänsten på grund av tidigare erfarenheter, "hon förstår vad vi vill och vårt uppdrag".

Att föda barn är en stark upplevelse och att dessutom på morgonen mötas av två socialsekreterare gör att Jill förstår att kvinnan är mycket sårbar. Jill måste i mötet med kvinnan skapa förutsättningar för en relation som klarar av att bära situationen och föra den framåt. Hon beskriver för mig att hon och mamman behöver "kroka i varandra" som hon uttrycker det. Det här är vad Jill tar med sig när hon åker för att träffa mamman och barnet.

Jill kommer in i sjukhussalen och ser kvinnan. Hon konstaterar att det första intrycket som lägger grunden för hennes ingång i relationen är: "att jag känner direkt att jag tycker om henne alldeles oavsett" och det är på det viset Jill närmar sig henne. Jill känner att det är just det hon måste förmedla i detta ögonblick för att skapa en relation till mamman som befinner sig i ett känsligt läge. Jill beskriver hela tiden hur medveten hon är om mammans situation, hur hon anpassar det hon säger och hur hon säger det. Kvinnans tidigare erfarenheter av socialtjänsten gör att Jill bestämmer sig för att det är oerhört viktigt att vara tydlig. Hon kan inte hymla om vad hon som tjänsteperson har befogenhet att göra men framhåller ändå till mig att ingången är att de ska samarbeta för att det ska bli så bra som möjligt och därför säger

hon till mamman – ”Du måste vara ärlig mot mig och jag måste vara ärlig mot dig”.

Mötet fortskrider och Jill kan, genom sin långa erfarenhet av att arbeta med barn och familjer, se att kvinnan har knutit an till sitt barn vilket påverkar bedömningen. Mamman blir arg, skriker och anklagar Jill för att bara vara ute efter att ta hennes barn. Jill bemöter det och säger att – ”Ja, så kan det bli men vi måste ändå samarbeta och fundera över valmöjligheterna för vi kan inte släppa hem ett nyfött barn om vi inte är 100 % säkra på att det kommer att fungera”.

I det här läget gör Jill klart för mamman att en utredning enligt socialtjänstlagen är inledd. Det innebär att hon som utredande socialsekreterare har såväl rätt som skyldighet att inhämta information om mammans livssituation. Inom ramen för utredningen framkommer då att situationen för mamman och relationen till pappan ser mycket oroväckande ut vilket Jill talar om för mamman. Jill beskriver det också som att mamman är utsatt för mycket press av mannen i fråga då han är väldigt negativt inställd till kontakt med socialtjänsten. Det finns genom hela mötet en stor medvetenhet om vilken svår situation mamman står inför. Men Jill uppfattar det som de ”krokar i varandra” trots mammans tidigare erfarenheter och situation i relation till pappan plus att det känslomässiga i stå inför ett eventuellt omhändertagande av ett nyfött barn.

Hon beskriver att det skapades en relation mellan dem bara under den korta tid de träffas.

Kapitel 5

KLIENTARBETE I SOCIALTJÄNSTEN – OM RELATIONENS YTTRE RAMAR

Detta kapitel är det första empiriska kapitlet i avhandlingen och är framför allt deskriptivt. Tanken med detta kapitel är att ge en inledande beskrivning av hur socialsekreterare beskriver sitt arbete i socialtjänsten. Framställningen bygger på de delar i intervjuerna som i den tematiska analysen har kodats i enlighet med tematiken ”det professionella uppdraget”. I kapitlet redovisas inledningsvis en beskrivning av *klientarbete* och *myndighetsutövning* som handlar om arbetet med bedömningar. Därefter presenteras fyra teman som identifierats som kännetecknande för socialt arbete i socialtjänsten; *kontroll och stöd, delegation och politik, specialisering och integrering* samt *dokumentation*. Kapitlet avslutas med en sammanfattning.

Klientarbete och myndighetsutövning

Som socialsekreterare är det formella uppdraget att arbeta utifrån socialtjänstlagen och bedöma behov av bistånd i olika former. Det är de juridiska ramar som styr arbetet. I detta avseende finns även tvångslagarna LVU och LVM som kan användas i fråga om vård av barn eller av personer med missbruksproblematik. Socialsekreterares vardagsarbete beskrivs inte sällan i framför allt i negativa ordalag i fråga om arbetsmiljö, arbetsbelastning och kvalitet på arbetet (Tham 2007; Welander, Astwik & Isaksson 2017). Medias rapportering om socialtjänstens arbete framställs ofta utifrån kritik av beslut som fattas,

eller inte fattas, för individer i behov av samhällets insatser och där detta fått ödesdigra konsekvenser för någons liv (Dunk - West & Verity, 2013). Inte sällan begränsas socialtjänstens möjligheter att bemöta sådan kritik av sekretesslagstiftning som starkt, och rättmätigt, begränsar organisationen. Hur ser då socialsekreterare själva på det dagliga arbetet och deras professionella uppdrag inom socialtjänstens verksamhet?

I socialsekreterarnas utsagor blir det tydligt för mig, som också nämnts tidigare, att arbetet som socialsekreterare i myndighetsövning framför allt handlar om bedömningar. Att bedöma situationer, att bedöma behov, att bedöma personer och andra professionella. Enligt Johnsson, Laanemets och Svensson (2008) sker dessa bedömningar i "skärningspunkten mellan det offentliga och det privata" (s. 82) och innebär egentligen att bedöma hur människor lever sina liv. Det förekommer inslag av tvångsomhändertaganden, men ärenden kan också bygga på egna ansökningar där personer själva söker upp socialtjänsten för att få stöd. I andra fall kan det börja med en anmälan från någon utomstående men resultaten blir en insats som bygger på frivillighet. Linda arbetar med utredningar av barn i åldern 0-12 år och gör distinktionen att uppdraget som socialsekreterare inte är att utreda vem som har gjort vad, som någon slags polis. Nikki, en annan av de juniora socialsekreterarna, gör också jämförelsen med polisarbete:

Jag kan säga till våra klienter att jag tycker att utredning är ett felaktigt ord för det vi håller på med. För det är inte, för när man tänker utredning så tänker jag direkt på polisutredning. Det är liksom bevis och så. Jag brukar försöka avdramatisera det. Det är egentligen så att det som jag vill ha reda på är det som behövs för att jag ska kunna fatta mitt beslut. Och det kan vi få genom att vi pratar med varandra. (Nikki, junior socialsekreterare)

Att avdramatisera uppdraget är något som många av socialsekreterarna nämner för att skapa relation till klienterna. Myndighetsuppdraget som formell ram för relationen till klienterna är närvarande i socialsekreterarnas utsagor. De kopplar sitt huvudsakliga uppdrag till utredningens juridiska aspekter. Relationen beskrivs ofta som ett sätt att hitta vägar till någon form av samarbete även om orsaken till kontakten kan vara både allvarlig och obehaglig, frivillig eller påtvingad. Men att kontakten med socialtjänsten väcker känslor är ofrånkomligt eftersom det handlar om att bli granskad av en myndighet, som Jill uttrycker det:

För man blir granskad. Vi kan hitta på vad som helst men det är ändå det det handlar om utifrån. [...] Och vi har befogenheter att ta reda på saker och gör ju det för att se hur har det här barnet det. Sen gäller det ju att prata med föräldrar om att det är inte ett mål att omhänderta ett barn, det är ett misslyckande för alla. Det måste finnas, och det finns, saker att göra på vägen för att det ska bli bättre och acceptabelt. (Jill, senior socialsekreterare)

Det handlar både om att på något sätt försöka sätta sig in i den aktuella situationen och det påminner återigen om de maktaspekter som finns inbyggda i relationen mellan socialarbetare och klient (Lindahl & Bruhn 2017; Lipsky 2010). I detta avseende är socialsekreterarna tydliga med att det är deras ansvar och deras uppdrag att hantera klienternas möte med myndigheten och att göra det på det på ett professionellt sätt. Det kan till exempel handla om att vara tydlig med hur du som professionell resonerar. Att dela med sig av sina bedömningar och journalanteckningar till klienterna. Nikki beskriver exempelvis att när en utredning börjar närma sig slutet och det är dags att fatta någon typ av beslut ska det inte komma som en överraskning för klienterna. Tydlighet beskrivs som ett viktigt inslag för att ge klienterna insyn i arbetet men också för att skapa en känsla av att du som socialsekreterare är där för deras skull.

Kontroll och stöd

Socialsekreterarna beskriver ofta sitt uppdrag som någon form av stöd och att det är viktigt att möjliggöra ett möte där de kontrollerande inslagen hanteras och inte förstärks via språk, bemötande och tydlighet. Mia har jobbat med olika områden inom individ- och familjeomsorg under de fyra åren som yrkesverksam. I bedömningsarbetet handlar det om att få tillgång till information. "Lirkandet" efter information, som Mia beskriver det, görs för att kunna fatta välgrundade beslut. Lirkandet utförs inom ramen för en relation där socialsekreteraren visar intresse för klienterna. Den hårfina gränsen för hur "bra" eller "djup" relationen ska vara för att få tillgång till information gör att det finns risk att klienter blir vilseledda att tro att det är en annan typ av relation. När jag frågar om det finns något negativt med att fokusera på relationen handlar reflektionerna just om detta, att inte vara tydlig:

Men det är väl att man kanske, binder upp nåt, att de ser mig som ett stöd fast jag inte är det. Som att det blir nån låtsasfas där de kan ringa mig och fråga men efter nästa vecka så kan du inte göra det längre. [...] Det är ju positivt att man kan tända nåns hopp genom den (*relationen, min anm*) men det kan ju också släckas om man inte är duktig på att informera om vad man använder den till. (Mia, junior socialsekreterare)

Vikten av tydlighet poängteras av flera av socialsekreterarna och i det sammanhanget aktualiseras återigen vikten av att vara tydlig med sitt uppdrag, både för sig själv och i kommunikationen med klienterna.

De inslag av kontroll och stöd som finns i uppdragets utformning beskrivs som närvarande i relationen till klienterna. Alex, en av de seniora socialsekreterarna, uttrycker det till och med att tvånget och makten är det "socialtjänsten är mest känd för". De juniора socialsekreterarna som relativt nyligen har tagit sin socionomexamen för resonemang kring maktaspekter av klientrelationen. De beskriver också att detta är något som diskuterades under utbildningen.

Maktaspekterna problematiseras också utifrån synen på socialsekreterarens professionella uppdrag. Barbro, en av de seniora socialsekreterarna, för ett delvis annorlunda resonemang kring detta med makt. Hon beskriver att det är en så självklar del av arbetet. Såväl klienter som de professionella är medvetna om att det är en förutsättning i myndighetsarbetet, det ingår så att säga i "spelreglerna". Barbro beskriver det vidare som ett slags dilemma för det sociala arbetet vilket kan kopplas till det dubbla uppdraget av såväl stöd som kontroll. När maktbefogenheterna maskeras i termer av stöd bidrar det till att yrkesrollen och uppdraget blir otydligt vilket skapar ett "spelutrymme" i mötet som kan bli problematiskt att hantera.

Att i våra försök att tala om att, ja men du vet "det är väldigt få vi omhändertar, de flesta jobbar vi stöttande med och du ska kunna komma till mig dadadada." Så är det ju just det som man då förlorar lite om man inte vågar stå för den här tydligheten: "Det här är en del av min tjänsteutövning, du kommer alltid att veta om när vi närmar oss den gränsen och jag kommer alltid att tala om det för dig och här är vi nu". (Barbro, senior socialsekreterare)

Barbro anser att socialsekreterare inte bör ”be om ursäkt” för de maktbefogenheter som finns i uppdraget utan snarare vara tydlig med när de delarna blir aktuella. Även Denise som har arbetat sedan början på 1980-talet ger en liknande bild:

Det är väl trevligt att vara trevlig, det är inte så – det är klart att man ska vara trevlig – men det skymmer liksom frågorna man egentligen behöver styra upp för att få saker och ting att fungera. (Denise, senior socialsekreterare)

Här lyfts återigen tydligheten som ett centralt inslag, en tematik som återfinns i hela intervjumaterialet. Att vara tydlig med vad man som socialsekreterare har befogenhet att göra beskrivs som en viktig del i relationen till klienterna. Tydligheten blir också ett sätt att hantera maktförhållandet i relationen. Vad man som socialsekreterare kan och inte kan göra kopplas även till politikens och juridikens inflytande på socialtjänstens arbete. Det är något som dyker upp i socialsekreterarnas resonemang kring synen på sitt uppdrag. I följande stycke ges två exempel på hur socialsekreterare beskriver att delegationen av beslut och politisk inflytande på arbetet sätter sin prägel på relationen till klienterna inom socialtjänsten.

Delegation och politik

Enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) är det beslutsfattande organet den politiskt tillsatta socialnämnden. Det är nämnden som står som ansvarig för beslut som fattas i enskilda ärenden och det är till nämnden som eventuella överklaganden och anmälningar kan rikta sig – inte till enskilda socialsekreterare. Som socialsekreterare arbetar du på delegation från socialnämnden i vissa beslut, i andra fall är det mellanchefer som kan ha delegation på att fatta beslut. Hur kommuner väljer att organisera arbetet påverkar därmed delegationen. Men i de flesta ärenden har du som socialsekreterare inte mycket utrymme att fatta det formella beslutet på egen hand. När det sedan handlar om tvångsingripanden enligt LVU eller LVM är det alltid socialnämnden som ska fatta beslut om insatser eller utredningar. Just delegationen är något som tas upp av socialsekreterarna i denna studie när det handlar om relationen till klienterna.

Som socialsekreterare är det du som ansvarig handläggare som utreder och lär känna klienterna. Det är socialsekreterare, i egenskap av gräsrotsbyråkrater som har relationen till klienterna (Johansson 2007). Relationen är något som många av de jag intervjuat uttrycker att de värnar om och att det är deras ansvar. Men jag får höra flera exempel på hur socialsekreterarna också hänvisar till delegationen när de ska hantera svåra beslut. Det beskrivs särskilt i situationer där de har behövt gå emot någons vilja, antingen att gå in med någon av tvångslagarna eller att ge avslag på en ansökan om insats. Sonja, som har arbetat med utredningar av barn i cirka ett år, säger så här:

Det är ganska skönt att vi som socialsekreterare inte har så mycket delegation. Det är ju väldigt ofta som det är förste socialsekreteraren eller enhetschef eller politikerna i behandlingsutskottet som egentligen tar beslutet och det kanske kan vara en trygghet för en själv. Att ändå kunna säga: Ja det är vi som har skrivit det här och jag har gjort bedömningen men det är inte jag som tar beslutet. (Sonja, junior socialsekreterare)

Att kunna avsäga sig ansvaret för beslutet, att lägga det på socialtjänsten som organisation, beskrivs som en trygghet i uppdraget som socialsekreterare. Ulrika, som också har arbetet i ungefär ett år, ser detta som ett knep för att hantera myndighetsuppdraget och beskriver till och med det som att hon på ett sätt har två relationer till varje klient – en som sig själv och en som myndighetsrepresentant. Att socialsekreterare oftast inte har beslutsdelegation i någon större utsträckning lyfts också som något kvalitativt bra i fråga om transparens. Det gör att beslut ofta diskuteras i olika forum inom organisationen, med kollegor eller med chefer. Tina beskriver att ”bollandet med kollegor” blir särskilt viktigt när det handlar om insatser där någon av tvångslagarna är aktuella:

Det är inte så att jag själv bestämmer det utan det är i bollande med kollegor, med min förste och då kan jag känna liksom att jag har vridit och vänt på det här och det känns viktigt för mig att kunna känna att jag verkligen har funderat på det innan jag gör nån sån insats. (Tina, junior socialsekreterare)

Arbetet som socialsekreterare organiseras via socialtjänstlagens skrivningar om socialnämnd och de olika uppdrag socialtjänsten enligt lagen har ansvar för. Något som socialsekreterarna också nämner som

specifikt för arbetet inom socialtjänsten är det politiska inflytandet som kan få direkta konsekvenser i enskilda ärenden. I och med delegationsordningen ska socialnämnden besluta i vissa typer av ärenden och detta påverkar socialsekreterares arbete i relation till klienterna. Alex, som har arbetat med socialt arbete inom såväl landsting som kommun, beskriver detta som den största skillnaden mellan de två organisationerna. Inom socialtjänstens arbete finns en detaljstyrning via den politiskt tillsatta socialnämnden. Det upplevde inte Alex lika konkret inom landstingets verksamhet och hon beskriver hur detta också påverkar socialarbetare som profession:

När socialnämnden går in och styr så är ju det också ett misstroendevotum mot oss som socialarbetare och det gör också nånting med vår självkänsla. För där sitter ju faktiskt personer som inte har nån koll på socialt arbete egentligen. (Alex, senior socialsekreterare)

Här kommer Alex in på professionens självkänsla. Att det politiska inflytandet och organiseringen av arbetet kan bidra till en slags osäkerhet vilket påverkar hur du som professionell möter klienterna. Det kan då bli förståeligt att som nyutexaminerad dela upp sig i två relationer i mötet med klienter, som Ulrika beskrev tidigare. Den ena som bemöter och stödjer och den andra som är myndigheten som kan fatta beslut mot deras vilja. Det kan ses som ett exempel på hur socialsekreterare har utrymme att gestalta relationen. Dessa två delar av yrkesrollen är något som Ribner och Knei-Paz (2002) samt Maiter, Palmer och Manji (2006) också har identifierat i klienters upplevelser. Att separera mötet med socialarbetaren och mötet med socialtjänstens kontrollerande delar.

Socialarbetares användning av relationen präglas också av den tidsmässiga kontexten där den professionella identiteten formas. I denna studie finns erfarenheter från två generationer av socialsekreterare och i det följande stycket beskrivs hur socialsekreterarna resonerar kring socialtjänstens organisatoriska förändring över tid.

Specialisering och integrering

De socialsekreterare som har intervjuats i denna studie har samtliga erfarenhet av att arbeta med myndighetsutövning inom socialtjänsten. Bland de seniora socialsekreterarnas erfarenheter finns ett brett spektrum av arbete med såväl olika målgrupper som av arbete i olika

roller inom socialtjänstens verksamhet. När de seniora socialsekreterarna var nyexaminerade socionomer var socialtjänstens verksamhet inte specialiserad som den ofta är nu. De seniora socialsekreterarna beskriver att de på sitt första arbete ”jobbade med allt”. I det ryms att inom ramen för socialsekreterarrollen arbeta med såväl utredning som behandling i ett ärende. Det kan även innebära att de arbetade med olika målgrupper, ibland handlägga ekonomiskt bistånd och ibland jobba med utredningar av barn och familjer. Det skiljer sig beroende på storlek på kommun men allmänt har arbetet blivit mer och mer specialiserat inom individ- och familjeomsorgen sedan 1980-talet (Grell 2016).

Majoriteten av de juniora socialsekreterarna i denna studie har framför allt erfarenheter av att arbeta med utredningar inom barn- och ungdomsvården. Men några av dem har även provat på andra uppdrag inom socialtjänstens verksamhetsområden och ett par av dem arbetade vid intervjutillfället inom kommunal missbruksvård respektive familjerätt. När det gäller organiseringen av arbetet inom barn- och ungdomsvården visar socialsekreterarnas utsagor att det varierar inom ramen för socialsekreteraryrket. De flesta arbetar med antingen barn (0-12 år) eller ungdomar (13-20 år). Några av de juniora socialsekreterarna arbetar helt specialiserat med själva utredningsdelen och lämnar över ärendet när beslut om insats eller annat fattats. I andra fall har den utredande socialsekreteraren kvar ansvar för uppföljning av en del långvariga placeringar, exempelvis institutionsplaceringar eller familjehemsplaceringar. I andra fall ”är man med hela vägen” som en av de juniora socialsekreterarna uttrycker det, det vill säga från utredning till insats och uppföljning och så vidare.

När jag träffar de seniora socialsekreterarna frågar jag dem vad de ser som den största skillnaden mellan att jobba då, när de var nyutexaminerade, och nu. Mycket har hänt i organiseringen av det sociala arbetet inom socialtjänsten. De som har arbetat sedan 1980-talet har varit med om diverse omorganiseringar, förändringar i arbetsrutiner, metodtrender som kommit och gått och så vidare. När socialsekreterarna går tillbaks och ska beskriva sina första arbeten inom socialtjänsten betonar de att socialsekreteraruppdraget då inte var specialiserat. De beskriver att de arbetade med ”barn, unga, vuxna, ja allt utom socialbidrag”. Barbro jobbade med allt på sin första arbetsplats och

det innefattade även "utföreri, alltså att vi gjorde ju liksom själva arbetet". Alex arbetade också med allt, inklusive ekonomiskt bistånd, och beskriver att det var bra i den meningen att arbetet blev mer varierat:

För då om man hade haft ett tungt LVU så är det väldigt skönt att sitta och räkna lite försörjningsstöd. Som ett "lätt" (*gör citationstecken i luften/min anm.*) tyckte man. Även om de också inte är så lätta. /.../ Plus att vi var inte så sårbara som arbetsgrupp. Det fanns alltid nån som kunde hjälpa en, för alla kunde allting. (Alex, senior socialsekreterare)

Även Ilse ser det som en vinst i arbetet, "att kunna vända lite på kepsen" inom ramen för uppdraget gav en flexibilitet. Förutom det integrerade arbetssättet påtalar också några av de seniora socialsekreterarna skillnaderna som uppkommit i och med att arbetet centraliserats på många sätt. De flesta instanser och myndigheter arbetar centraliserat och det beskrivs skapa en distans till medborgarna vilket i sin tur präglar möjligheterna att bygga relationer till klienterna. Två av de seniora socialsekreterarna beskriver hur de som socialsekreterare i det mer områdesbaserade sociala arbetet fick en kännedom om området och människorna utöver de som var aktuella hos socialtjänsten. Att de blev en del i området också, det blev "deras område" på ett sätt och det kopplas ihop med möjligheterna att bygga relationer. Jill beskriver hur skillnaderna visar sig i arbetet idag:

När jag får en polisrapport idag så förstår inte jag hur det hänger ihop, det gjorde jag förut och jag tror det är guld att jag kan få liksom en bild av: aha, du var där. Alltså jag har aldrig jobbat i de södra stadsdelarna så jag kan inte få bilder av deras miljöer och det tror jag en brist. (Jill, senior socialsekreterare)

Att se individen i en specifik kontext, det vill säga att se helheten är något som återkommer i materialet. Det framstår som en viktig skillnad i jämförelsen mellan att arbeta som socialsekreterare nu och då, på 1980-talet. Bilden av arbetet då är att det inte var så reglerat, gränserna för uppdraget var mer lösa i kanterna. Men trots att otydlighet i gränser ibland beskrivs som negativt reflekterar Jill ändå kring att det på något sätt fanns något positivt med inställningen till klienterna i början av yrkeslivet, att man som socialsekreterare faktiskt kom närmare klienten när arbetsuppgifter inte var så tydligt uppdelade.

De seniora socialsekreterarna har i allmänhet en hel del kritiska synpunkter på vad som har blivit sämre inom socialtjänsten men när det gäller synen på uppdraget finns det vissa delar som har förändrats till det bättre. Här beskriver Gina upplevelsen av uppdraget och organiseringen som tydligare nu än när hon började arbeta på 1980-talet:

Alltså det fanns för lite tydlig struktur och en del klientkrakar gick ju i evigheter. De kanske inte ville det ens en gång men man liksom, aja vi har ett samtal i veckan i hundra år. Nu tror jag man liksom mer tydligt: ja men vad är ditt mål, vad ska vi jobba med och så har vi de här verktygen. (Gina, senior socialsekreterare)

Socialsekreterarna, såväl de seniora som de juniora, beskriver att relationen till klienterna är och har varit väldigt central i utredningsarbete även om det på pappret kan framstå som att det är mindre viktig. Det kan snarare vara så att en ”bra” relation under utredningsarbetet lägger grunden för hur personerna i ett senare skede ställer sig till att ta mot de insatser som utredningen bedömer som lämpliga. Här tänker jag att specialiseringen antyder att relationsarbetet i någon mån kan organiseras till specifika delar av organisationen. Det är en syn som inte stöds av socialsekreterarna i denna studie och inte heller av tidigare forskning (Blom 1998; Trevithick 2003). För att avsluta detta kapitel berörs nu frågan om dokumentation som en del av arbetsuppgifterna inom socialtjänsten.

Dokumentation

Att arbetet inom socialtjänsten har blivit mer reglerat i fråga om förändringar i arbetssätt. Administration och dokumentation har varit ett centralt tema inom socialtjänstforskning och annan forskning om offentlig verksamhet (Martinell Barfoed 2014; Ponnert 2007; Skillmark 2018). Detta är ett ämne som de seniora socialarbetarna lyfter som en annan av de största skillnaderna mellan nu och då. I detta avseende nämns tiden som numera läggs på dokumentation och administration och att den tiden tas från möjligheten att träffa klienterna. Gina beskriver upplevelsen av arbetet med myndighetsutövning som ny i organisationen i slutet på 1980-talet:

Alltså vi slarvade ju med dokumentation, man pratade inte om rättssäkerhet på samma sätt. Det är klart, när vi

skulle göra en LVU-utredning att det var viktigt men annars liksom journalanteckningar och sånt där det var liksom lite med vänsterhanden tänker jag. (Gina, senior socialsekreterare)

Även Barbro har en sådan bild av arbetet. Det var tiden med klienterna som var i fokus, inte dokumentationen:

Det viktigaste var inte dokumentation och det var inte planerna och det var inte utredningsplan och det var inte uppföljning och allt det här utan det viktiga var mötena på nåt sätt. Så jag är jätteglad för att när jag gick ut när jag gick ut. (Barbro, senior socialsekreterare)

De som arbetar i samma position idag som när de började sitt yrkesliv ser en tydlig skillnad i tiden de har för att möta klienterna, såväl i utredande möten som i hembesök. Helen som har arbetat sedan början på 1990-talet beskriver att det var lättare att bygga en relation till klienterna när det fanns mer tid att möta dem. Framför allt handlar det om att dokumentationen som krävs tar så pass mycket tid. Tid för att träffa klienter beskrivs i tidigare forskning som en viktig beståndsdel för att bygga positiva relationer (Maiter, Palmer & Manji, 2006).

Alex beskriver också att relationen till klienterna idag mer handlar om vad som ska skrivas i utredningarna, inte vad som sker i kontakterna mellan socialsekreterare och klient. Här nämns tillsynsmyndigheternas ökade kontroll av arbetet och deras krav på dokumentation plus att det i de standardiserade dokumentationsmallarna ofta krävs en stor mängd information. Men för vems skull görs denna dokumentation? Den motfrågan ställer flera av de seniora socialsekreterarna i reflektionerna kring den ökade dokumentationsbördan. Det handlar inte om att de seniora socialsekreterarna åsidosätter rättssäkerheten i sina utredningar men flera av dem påtalar ett orimligt dokumentationskrav som inte står i paritet med nytta för respektive ärende. Helen funderar över vad som är viktigt i uppdraget – människorna eller dokumentationen:

Det har gått lite överstyr tycker jag. Det är ändå människor vi jobbar med och de bryr sig inte oftast – om det inte är nån rättshaverist – att det saknas ett papper som de aldrig kommer läsa igen som inte spelar någon roll. Det viktigaste är att de får den hjälp de behöver. (Helen, senior socialsekreterare)

Det framstår som tydligt att de seniora socialsekreterarna inte ser de förändrade kraven på dokumentation som en positiv utveckling när det handlar om relationen till klienterna. Det går i linje med Gockel, Russell och Harris (2008) som beskriver att kvantitet verkar gå före kvalitet som mål för socialtjänstens verksamhet. Men det är även andra aspekter av det dagliga arbetet som numera tar tid från klientarbetet. Flera av de seniora socialsekreterarna minns en tid när det fanns administratörer på deras arbetsplatser. Administratörer som kunde vara behjälpliga med att beställa resor, boka hyrbilar eller vika aktmappar som nämns som en arbetsuppgift som numera åligger socialsekreterarna. Detta påverkar arbetet och tar tid från det man som socionom är utbildad för. Alex beskriver det så här:

Vi ligger ju efter med allt möjligt och det är inget konstigt när vi ska vara och dutta i saker som vi egentligen inte kan. (Alex, senior socialsekreterare)

Ökade krav på dokumentation, tid som läggs på arbetsuppgifter utöver det professionella uppdraget i kombination med att ärendemängden ofta är hög gör att tiden för varje individ också minskar. Tid per ärende är en av de strukturella förutsättningar som Johansson (2007) beskriver som relevant för att förstå hur klientrelationen i gräsrotsbyråkrater kan gestaltas. Utifrån denna studie kan det också få konsekvenser för hur socialsekreterare prioriterar i sitt arbete. En följd av detta, som Helen beskriver det, kan bli att också engagemanget i arbetet minskar:

Jag tror att det kanske är så att man satsar på vissa nu [...] att, alltså tyvärr så tror jag att det är så att man bygger inte upp en relation med alla sina klienter så som man försökte göra tidigare. (Helen, senior socialsekreterare)

Detta citat åskådliggör en syn i termer av att det är önskvärt att bygga en relation till alla klienter. Det är något som definieras i det sociala arbetets värdeprinciper och som också empiriska studier av socialt arbete i socialtjänst har betonat (Alexander & Charles 2009; Ribner & Knei-Paz 2002; Skogens 2007). Tidigare forskning har också på ett tydligt sätt markerat att de organisatoriska ramarna numera inte ger utrymme för att bedriva den typen av socialt arbete (Lindahl & Bruhn 2017; Winter 2009).

Sammanfattning

I detta kapitel har förutsättningar för klientarbete i socialtjänstens myndighetsutövning redovisats utifrån socialsekreterarnas beskrivningar utifrån följande teman: *kontroll och stöd, delegation och politik, specialisering och integrering* samt *dokumentation*.

Ett centralt inslag i utredningsarbetet är att göra *bedömningar*. Enligt socialsekreterarna är förståelse för klientens utsatthet en viktig utgångspunkt för att göra bedömningar. Här poängterar socialsekreterarna att tydlighet är centralt för att inte förstärka de kontrollerande inslagen i arbetet, exempelvis i fråga om insyn i dokumentation och bemötande.

När det gäller *kontroll och stöd* framgår att socialsekreterare uppfattar båda dessa delar som en viktig del i det dagliga arbetet. I mötet med klienterna vill socialsekreterare förmedla att de är ett stöd. Men på samma gång beskrivs de kontrollerande inslagen som en del i arbetets ”spelregler” som inte går att bortse ifrån. Socialsekreterarna framhåller att det är viktigt att vara tydlig med vilka befogenheter det professionella uppdraget ger. Annars finns det en uppenbar risk att klienterna förväntar sig en annan typ av relation. Aspekterna av kontroll och stöd finns närvarande i relationen till klienterna. Tydlighet är återigen det som socialsekreterare beskriver som ett hjälpmedel för att undvika missförstånd i förväntningarna på relationen.

Det politiska inflytandet på socialtjänstens arbete redovisades i avsnittet om *delegation och politik*. Delegationen, att som socialsekreterare inte ha rätt att fatta vissa beslut på egen hand, beskrivs ur två olika aspekter. För professionens del ses delegationsordningen som något negativt då det innebär att socialnämnden kan ifrågasätta professionella bedömningar. När det gäller det dagliga arbetet kan delegationsordningen förstås som ett sätt att ”slippa” stå för negativa beslut. En socialsekreterare beskriver hur hon delar upp sig i två relationer gentemot klienter, en som är myndigheten och kan fatta beslut om avslag och en som är den stödjande människan.

Ett annat tema vad gäller de organisatoriska ramarna handlar om arbetets organisering i fråga om *specialisering och integrering*. Här blir generationsskillnader mellan socialsekreterarna tydliga. De seniora socialsekreterarna började arbeta i integrerade organisationer. Då jobbade de i alla delar av processen vilket de beskriver som fördelaktigt

på många sätt. Exempelvis gav det en möjlighet till variation i arbetsuppgifterna och att "se helheten" i ett ärende. De juniora socialsekreterarna har kommit in i en specialiserad organisation och har i och med det inget att jämföra med. Däremot ser de seniora att arbetet på många sätt har blivit mer strukturerat och styrt vilket också har för- och nackdelar. Fördelarna handlar om att uppdraget i vissa avseenden har blivit tydligare och mer avgränsat än tidigare. När det gäller nackdelar kretsar det framför allt kring ökad dokumentationsbörda och styrning.

Dokumentationen beskrivs framför allt som ett arbetsmoment som tar tid från att skapa relation till klienterna. Men de ändrade förutsättningarna förstås även ur ett övergripande perspektiv, som en förändring i socialtjänstens fokus.

Dessa teman kan förstås som kännetecknande för klientarbete i socialtjänsten utifrån socialsekreterarnas perspektiv. Relationen till klienterna har inte varit detta kapitels centrala fokus utan kapitlet ska läsas som en grund för den fortsatta redovisningen av avhandlingens empiri. I nästa kapitel handlar det om hur socialsekreterarna talar om relationens roll och kännetecknen.

Kapitel 6

MÅL OCH MEDEL – OM RELATIONENS ROLL OCH KÄNNETECKEN

Det sociala arbetet handlar ju inte bara om att skaffa information för att göra en utredning eller så. Det är så mycket mer. Alltså, relationen i sig kan skapa förändring. Och som sagt var, jag vet inte hur jag ska vända och vrida på det men fortfarande så är det så jag tänker att utan relation så kan man stoppa allt annat i papperskorgen. Och det är klart att det inte är nåt självändamål för mig som person att skapa relation med mina klienter men det är en nödvändighet och det är ju ganska trevligt också. (Ilse, senior socialsekreterare)

I citatet ovan beskriver Ilse hur relationen på sätt och vis påverkar alla delar av arbetet. Att det är svårt att sätta fingret på vilken roll den ska ha. Inledningsvis i det här kapitlet görs ett försök att reda ut hur socialsekreterarna uppfattar relationens roll. Kapitlets andra del tar sin utgångspunkt i de delar av socialsekreterarnas utsagor som rör speciella kännetecken för relationen mellan socialsekreterare och klient. De teman som presenteras är resultatet av den tematiska analys som gjorts av det empiriska materialet. Dessa resultat kopplas i kapitlet till tidigare forskning och till delar av avhandlingens teoretiska ramverk.

Kapitlet inleds med en redovisning av ett övergripande tema som rör relationens roll. Här finns en koppling till forskningsöversikten tidigare i avhandlingen där relationens roll beskrivs i termer av informationskälla, mål eller medel. Denna indelning har fungerat som struktur för kapitlets första del. I kapitlets andra del presenteras de kännetecken som identifierats via den tematiska analysen. Relationen mellan socialsekreterare och klient påverkas av förutsättningar kopplade till socialtjänsten som organisation. Tre teman har identifierats i denna del av analysen. I avsnittet om *Närhet och helhet* redovisas kännetecken kopplade till formerna för att bygga en relation inom socialtjänstens myndighetsutövning. I avsnittet som följer därefter, *Den elaka*

hjälparen, åskådliggörs socialsekreterarnas reflektioner kring klienter och andras förväntningar på socialsekreteraryrket. Det tredje temat, *De nödvändiga men grumlande känslorna*, handlar om hur socialsekreterarna ser på känslor som del av relationen till klienterna.

I slutet av kapitlet sammanfattas resultaten och diskuteras med utgångspunkt i begrepp kopplade till gräsrotsbyråkraters arbete i människobehandlande organisationer.

Relationens roll

Socialsekreterarnas första tankar om relationen till klienterna är också tydligt kopplade till "ett bra arbete". För att kunna göra ett bra arbete krävs en relation till de man arbetar med. Socialsekreterarna använder uttryck som "resonans" och att "fånga in varann" för att det ska hända något i relationen. Men måste det vara en bra relation – eller god relation? Barbro, som har arbetat i socialtjänsten sedan början på 1980-talet, säger så här:

Men jag tänker att om jag går tillbaks och funderar på de ärenden jag har haft så de där jag upplever att vi har haft, eller där jag upplever att det har varit ett bra arbete, har det också varit en bra relation som har inneburit att man har klarat av svåra situationer. Det är ju inte det att man har en bra relation för att man är överens eller för att man älskar varandra på jorden men det har varit en relation som har burit genom alla svårigheter. Och de gånger det har gått åt skogen så har det varit en relation som av nån anledning inte har varit fullgod. Och det kan ligga hos mig och det kan ligga hos klienter och det kan ligga hos oss båda. Men det har varit såna tillfällen så därför tänker jag att relationen är ju allt. (Barbro, senior socialsekreterare)

Relationen är allt, det är inom ramen för relationen som det sociala arbetet görs. Det är en övertygelse som är tydlig och det går också att förstå som att relationen har ett värde – ett positivt sådant. Av citatet ovan framgår att det inte alltid måste vara en "bra" relation. En annan av de seniora socialsekreterarna som använde ordet resonans framhåller detta med tydlighet:

Det kan lika gärna vara en relation som bygger på att man inte gillar varann. [...] Det måste hända något i båda

huvudena. Sen händer det troligtvis olika saker i huvudena men händer det inget där då går det inte. (Denise, senior socialsekreterare).

Något som också framstår som centralt är att det är socialsekreterarens uppgift att hela tiden jobba med relationen för att göra ett bra arbete. En av de juniora socialsekreterarna, Olivia, beskriver tydligt att så fort du inte fokuserar på att skapa och upprätthålla en relation så kan det "sätta käppar i hjulet" och göra att du inte kommer vidare.

Det professionella uppdraget som socialsekreterare ger särskilda förutsättningar för särskilda sorters relationer. Exempelvis är uppdraget som utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsvården känsligt. Det handlar om att bedöma föräldrars förmåga att ta hand om sina barn vilket i hög grad påverkar ingångsläget i relationen. Denna fråga aktualiseras redan i inledningen av intervjuerna med de juniora socialsekreterarna. Pirjo, en socialsekreterare som arbetat inom barn- och ungdomsvården i tre år ser på uppdraget så här:

Det är väldigt mycket tuffa ämnen man tar upp och man är ju inne och rotar i familjens mest privata delar. Och på nåt sätt uppfattar väl jag det som att för att få den möjligheten att få familjen att dela med sig till mig och vilja berätta och våga göra det så tror jag att man behöver relationen i grunden. För det är inget man bara gör till en främling man inte känner tillit till utan det behövs som en grundsten (Pirjo, junior socialsekreterare)

Relationen blir i den här meningen inte bara en värdemässig grund utan kan också ses som det redskap som gör att socialsekreterarna får den information de behöver för att kunna göra "ett bra jobb". Ett bra jobb i socialtjänstens myndighetsutövning handlar på många sätt om att göra en professionell bedömning av en situation. Socialt arbete inom socialtjänsten består av att granska människor i svåra situationer och positioner. Bedömningar är något som är återkommande i socialsekreterarnas utsagor vilket också togs upp i föregående kapitel.

En annan association till relationen mellan socialsekreterare och klient är att den är viktig, men att relationsarbete också är "lite klurigt". Det är Ulrika, en av de juniora socialsekreterarna, som har jobbat i knappt ett år som lyfter detta redan i början av intervjun. Klurigheten handlar om balansen mellan att fokusera på relationen eller informationen. Som hon uttrycker det krävs en relation för att få

information men som utredande socialsekreterare är det kanske inte alltid hos dig den ”bästa” relationen till klienten ska etableras. Den bästa relationen syftar i min förståelse av detta uttryck till en mer terapeutiskt inriktad relation. Här handlar det, enligt Ulrika, om att bedöma vilken relation som är rimlig i kontakten med olika klienter. Att anpassa relationen beroende på klienten beskriver även andra studier som centralt för professionellt relationsarbete i socialtjänsten (Alexander & Charles 2009; Featherstone, Robb & Ward 2016; Proctor 1982).

Relationen som informationskälla

Socialsekreterarna som kommer till tals i denna studie har alla erfarenhet av myndighetsutövning och en del också av behandlande insatser inom olika delar av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. De arbetar och har arbetat med barn och familjer, personer med beroendeproblematik, ekonomisk utsatthet och familjerättsliga frågor. I våra samtal om relationen fick socialsekreterarna frågan om hur de ser på relationens roll i sitt arbete. Flera av de juniora socialsekreterarna arbetar med utredningar av barn och unga och i deras svar är informationsaspekten en central utgångspunkt. Den ”enkla” bilden av uppdraget är att socialsekreteraren i sin utredning behöver få fram så korrekt information som möjligt för att kunna bedöma klientens behov och önskemål och sedan besluta om insats och avsluta ärendet. Denna arbetsgång beskriver Linda, som har arbetat i två och ett halvt år:

För att kunna ge rätt insatser – eller ingen insats om det är det som behövs – så tänker jag att relationen är väldigt viktig för att få en så sanningsenlig utredning som möjligt. Liksom att, för att har man en relation där det finns en tillit mellan klienten och socialsekreteraren så tror jag att man kan sätta in rätt insatser i rätt tid. (Linda, junior socialsekreterare).

Att relationen kan förstås som basen för att få information om klienters situation beskrivs också i tidigare forskning. DeBoer och Coady (2007) definierar närmare att relationen mellan socialarbetare och klient påverkar två centrala aspekter när det gäller informationen. Relationen är avgörande för hur mycket information som kan nås, men påverkar också ”sanningshalten” i det som klienten delar med sig av. Linda talade tidigare om att det handlar om att få en sanningsenlig bild för att kunna göra en korrekt bedömning och den synen finns hos flera av

socialsekreterarna. För att få en tillräcklig överblick av en persons situation krävs en relation som präglas av tillit.

Men att stanna vid förståelsen av relationen som ett sätt att få information är inte tillräckligt för att förstå relationens roll, det är samtliga intervjupersoner eniga om. Det sociala arbetet handlar om mer än informationsutbyte, eller som Ilse säger: "Annars kan man lite gärna jobba på Försäkringskassan" (Ilse, senior socialsekreterare). För Nikki som arbetar med utredningar av barn och familjer handlar det i grund och botten om bemötande och respekt för uppdragets art.

Ser vi bara våra klienter som ett verktyg så kommer det skina igenom. Att de ser bara: "Jaha men vi kommer till dig, du har ett frågeformulär och du ska ställa dina frågor." Då tror jag att många av våra klienter tänker att: "ja men varför skickar ni inte bara pappret till mig i stället så hade jag kunnat fylla i de här frågorna hemma". För dem är det viktigt att få ett bra bemötande eftersom de är i en utsatt situation, framför allt på ett socialkontor där vi jobbar med barn. (Nikki, junior socialsekreterare)

Tillit och förtroende är ord som återkommer i socialsekreterarnas tankar om vad som gör relationen. De beskriver att socialsekreterare i sitt bemötande måste förmedla att de är personer som såväl barn och vuxna kan lita på. Att de är personer som står kvar och står ut med att höra det klienterna berättar om. Att de inte är personer som lever så skyddat att de förstår att det kan förekomma våld och missbruk även om det inte förs fram direkt i mötet. De flesta klienter som träffar en socialsekreterare har tidigare erfarenheter av socialtjänsten, inte sällan negativa erfarenheter. I studier av klienters upplevelser av mötet med socialtjänsten framhålls ofta att kontakten präglas av negativa erfarenheter och därmed också liknande förväntningar (Bruhn & Lindahl 2017). Esa och Gina, med trettio års erfarenhet av arbete inom socialtjänsten, beskriver det som ett utgångsläge när de ska göra sitt jobb:

Så att det gäller väl liksom först att vinna klientens förtroende. Att man vill klienten väl och att man faktiskt är engagerad i det. Så att komma över den distansen som klienten kan känna är jävligt centralt. (Esa, senior socialsekreterare).

Grunden för många av våra klienter är ju att man saknar tillit till sociala myndigheter så att där är den första gränsen att gå över och, ja men jag tänker att det är viktigt, jätteviktigt. (Gina, senior socialsekreterare)

Flera av socialsekreterarna talar i den meningen om att ha en medvetenhet om vad det innebär att möta professionella inom socialtjänsten. Att vara i den utsatta position som kontakt med socialtjänsten innebär. För att klienterna ska "våga berätta", som många av socialsekreterarna uttrycker det, måste den professionella erbjuda en relation utöver den byråkratiska. Jill, som också har arbetat i närmare trettio år ser på saken så här:

Om jag har nån som kommer hit första gången eller efter att vi har fått en anmälan så är det ju, ställs det ju krav på mig som professionell att på nåt vis sätta mig in i den här människans situation att komma till en myndighet. Och bli granskad för det är ju det vi pratar om när det handlar om anmälan och det är jag som bär huvudansvaret för att det ska bli en relation, att det ska bli ett samtal, ett möte. (Jill, senior socialsekreterare)

Ett individuellt anpassat, och personligt, bemötande som präglas av empati och respekt är viktiga aspekter som forskning om relationens gestaltning lyfter. Det gäller både i fråga om hur klienterna vill bli bemötta (Featherstone, Robb & Ward 2016; Maiter, Palmer och Manji 2006) och vad socialarbetare ser som kännetecknande för ett effektivt relationsarbete (Alexander & Charles 2009).

Relationen som medel

Vid en första anblick kan relationen till klienten förstås enbart som ett sätt för socialarbetaren att få information om ärendet som kan ligga till grund för en bedömning. Men utifrån socialsekreterarnas utsagor blir det också tydligt att relationen till klienterna representerar något mer än ren informationsinhämtning. Det handlar enligt socialsekreterarna om fingertoppskänsla i mötet för att visa klienten en tro på att förändring är möjlig – "att föda hopp". Men det kan också handla om att inge förtroende för organisationen och sin roll som socialsekreterare. Många beskriver att klienter ofta har en negativ inställning till socialtjänstens möjlighet att hjälpa men också i fråga om sin egen potential för förändring. En av socialsekreterarna använder det konkreta begreppet

”relationsbygget”. Relationen är något som ska byggas, det ska göras tillsammans med klienten men det är socialsekreterarens ansvar att göra det. Ulrika, som har arbetat som myndighetsutövande socialsekreterare med ungdomar i ungefär ett år, reflekterar kring ansvaret för relationen. Som professionell utifrån uppdraget måste hon också bedöma vilken relation som är rimlig i ett ärende:

Där får man göra nån sån här första bedömning. Hur tight behöver jag bli med den här ungdomen för att det ska bli så bra som möjligt för ungdomen? För till viss del behöver vi ju få en relation för att kunna bedöma vad som är ungdomens bästa vilket är vårt uppdrag. För känner inte de att de kan berätta för oss så vet vi ingenting och då gör vi felbedömningar och då sätter vi in fel stöd och då kan man ju sabba mer än vad man hjälper. (Ulrika, junior socialsekreterare).

Återigen aktualiseras balansen mellan information och relation och hur de två, enligt socialsekreterarna, förekommer parallellt i utredningsprocessen. För att få information behöver man ha en relation. Samtidigt handlar det också om att inte få ”en för stark relation”. Enligt Ulrika är en för nära relation inte önskvärt utifrån det professionella uppdraget. Hos de socialsekreterare som jobbar med utredning finns många reflektioner kring relationen ska utformas. Utredningstiden är begränsad och det finns ett avgränsat uppdrag – att utreda och bedöma behov och sedan fatta beslut om insats. Men som Olivia, en av de juniöra socialsekreterarna säger:

Ja, man kan ju se på det ”men vi utreder ju bara, vi bedömer bara behovet” men skulle vi bara se på det så tror jag inte vi skulle få med oss familjerna till att sen ta emot något stöd. (Olivia, junior socialsekreterare)

Här lyfts ännu en aspekt av relationen, att bemötandet i inledande kontakter exempelvis på mottagningsenheten eller under utredningen, också kan lägga grunden för det fortsatta arbetet och påverka klienternas inställning till de eventuella insatser som blir aktuella. I forskningsöversikten beskriver jag det som ett relationellt perspektiv som kännetecknas av ett helhetsperspektiv. Ruch (2005) uttrycker det som att relationen fungerar som en källa för informationsinhämtning såväl som ett medel för att förmedla hjälp eller olika insatser och detta

är något som också går att återfinna i socialsekreterarnas berättelser. Olivia fortsätter sitt resonemang kring denna fråga:

Och där blir det ju ofta i och med att vi är främst bara med i utredningsdelen och sen så är det en ny relation som ska skapas med behandlare eller med kontaktperson eller kontaktfamilj. Men har man lyckats få en bra relation till barnet och föräldrarna så ger ju det ett väldigt bra ingångsläge också till den som ska ta över och jobba framåt (Olivia, junior socialsekreterare).

Relationen till klienterna beskrivs i detta avseende som ett medel för förändring i fråga om klientens inställning till organisationen. Då krävs att man har med sig klienten oavsett om det handlar om en mottagande, utredande eller behandlande socialsekreterare, något som forskningen med ett relationellt perspektiv också betonar (Trevithick 2003). Den professionella yrkesperson som förmedlar vad socialtjänsten kan göra som organisation kan ha betydelse för hur insatserna, eller förslag på insatser, tas emot hos klienterna. Enligt Blom (1998) kan det förstås som att relationsarbete är svårt att avgränsa och specialisera till specifika delar av arbetsprocessen. Socialsekreterarnas syn betonar alltså inte bara den individuella relationen mellan en socialsekreterare och klient utan också relationen mellan klienter och socialtjänsten som organisation. Här går det att identifiera ett av de grundläggande kännetecknen för klientrelationen i gräsrotsbyråkraters arbete (Johansson 2007).

I bygget av den individuella relationen till klienten ska socialsekreterare också bygga legitimitet för den organisation de företräder och för de kollegor och andra professionella som eventuellt får träffa klienterna i nästa skede. Det första mötet beskrivs som avgörande i den aspekten och här använder socialsekreterarna uttryck som att "hitta den andre, var den är" och Denise, som har jobbat sedan mitten på 1980-talet, säger att det låter lätt men kan vara nog så svårt. Jill, med lika lång erfarenhet, ser det första mötet som en utmaning:

Och hur mötet blir här kommer ju den här klienten eller familjen att bära med sig hela vägen så. Hur vi tar om hand och möter och så där. Så det är väldigt viktigt för att får vi inte folk och förstå på nån nivå då är det jättesvårt i arbetet sen. (Jill, senior socialsekreterare)

Ett professionellt och individuellt bemötande och medvetenhet om klienters utsatta position i förhållande till organisationen är delar som beskrivs som värdefulla när relationen till klienterna ska byggas. I citatet av Jill ovan blir det också tydligt att de lägger stor vikt vid sin egen roll. Socialsekreterares bemötande kan i deras resonemang ses som avgörande för klienters fortsatta upplevelse av kontakten med socialtjänsten.

När grunden för relationen är satt i de första mötena kan sedan relationen ta en annan form, få en annan funktion. Som Olivia är inne på: ” när man har fått informationen genom relationen – hur gör man sen då för att skapa förändring?” (Olivia, junior socialsekreterare).

Socialt arbete inom socialtjänsten syftar till att förändra beteenden eller livsvillkor och många gånger är det svåra och komplexa situationer som socialsekreterare får ta del av. För att åstadkomma förändring behöver man ”få med klienten på tåget”. Att visa och motivera för klienten att förändring överhuvudtaget är möjlig som Esa uttrycker det. Esas syn är samstämmig med det sociala arbetets grundprincip om att arbetet ska göras gemensamt och utifrån klientens behov (Gray, Midgley & Webb 2012; Payne 2015). Här poängteras dock att förändringen som behöver göras kan vara såväl önskad som oönskad utifrån socialtjänstens dubbla uppdrag med stöd och kontroll. Socialsekreteraren och klienten kan alltså göra olika bedömningar av vad som behöver göras. Men oavsett vilket framhåller Esa vikten av att det är ett arbete som ska göras gemensamt. Esa fortsätter sitt resonemang om att få med klienten och närma sig det som behöver göras:

Vi tillsammans får hjälpas åt, alltså klienten och jag – hjälpas åt och lösa problemet. Som två forskare försöker lösa problem. Sen sitter jag inne med vissa kunskaper men klienten känner ju sig själv bättre än jag gör. Så det är ju ett samarbete tänker jag. (Esa, senior socialsekreterare)

En viktig del i det gemensamma arbetet är att socialsekreteraren ska fungera som ett stöd men samtidigt inte frånta klienten det egna ansvaret. Det kan också ses som att ha tillit till klientens egen förmåga och kapacitet vilket återigen är en bärande princip i socialt arbete (International Federation of Social Workers (IFSW) 2014). En av de juniora socialsekreterarna, Nikki som jobbar med familjer, beskriver också vikten av att arbeta tillsammans med klienterna:

Vi kommer att ha ett gemensamt mål och det är att skydda barnet. Och att man kan använda varandras färdigheter, för oftast är föräldrar – de kan ju sina barn på bästa sätt men att det är vissa saker som saknas och där vi kan hjälpas åt och identifiera de här sakerna som saknas för att ge dem verktyg till att göra ett bättre jobb och där tror jag vi behöver varandra. Det ska inte vara så att jag bara jag ska ställa mina frågor utan de har ju också säkert frågor. (Nikki, junior socialsekreterare)

I citaten ovan finns en tydlig uppfattning på vilken roll socialsekreterare som jobbar med myndighetsutövning har. Det är en balansgång i rollen som socialsekreterare säger Gina, att vara en person som bryr sig och gör något samtidigt som det är viktigt att "inte bli deras mammor" (Gina, senior socialsekreterare) och ta över för mycket av ansvaret för förändringsarbetet. Risker är då att relationen till socialsekreteraren blir ett mål i sig vilket inte är syftet med arbetet inom socialtjänstens myndighetsutövning.

Relationen som mål

När Barbro, en av de seniora socialsekreterarna, ser tillbaks på sitt yrkesliv och funderar på vad som kan vara negativt med att fokusera på relationen till klienterna lyfts att relationen ibland blir ett mål i sig. Då tappar det sociala arbetet sin professionalitet:

Alltså risken är ju naturligtvis att relationen blir ett mål i sig. Alltså att man jobbar så hårt på relationen så att, eller hur ska jag säga...om jag till exempel går till en läkare så vill ju jag att läkaren ska kunna fastslå vad jag lider av. Men sen om läkaren är jättetrevlig att prata med och kan ställa alla rätta frågor och är omhändertagande och så där, det betyder ju ingenting om jag i alla fall bara går ut därifrån med samma åkomma och utan hjälp med medicin och så. Och så kan jag också känna lite ibland, återigen alltså när jag kom ut på åttiotalet. Det var ju socialsekreterarkontakter som bara pågick, pågick, pågick och där det egentligen till slut blev ju syftet att liksom träffas. Och då finns det ju en risk alltså, att man, att relationen blir så viktig så att man inte ser att nu är det dags att avsluta. (Barbro, senior socialsekreterare)

I detta citat blir det tydligt att socialsekreterarna ser det som en risk att fokusera på relationen om den blir ett självändamål utan något annat

mål eller tanke på resultat. Barbro beskriver då hur relationer riskerar att då fortsätta på grund av att socialsekreteraren, eller organisationen, inte maktar med att avsluta kontakten. Barbros tankar kring relationer som bara pågår utan något särskilt mål tänker jag kan kopplas till en slags idealbild av relationen som något tillräckligt i sig. Kanske som en tro på "den goda relationen"? Så långt om relationens roll, i följande avsnitt presenteras hur socialsekreterarna i denna studie förstår relationens särprägel så som den gestaltas i socialtjänsten.

Relationens kännetecken

I och med att ansvaret för relationen ligger på den professionella socialsekreteraren och det ofta rör sig om att arbeta aktivt i relationen på olika sätt är det också viktigt att lyfta socialsekreterarens roll och hur hon använder sig själv inom ramen för relationen. Här aktualiseras maktaspekten i professionella relationer och vilka relationer som är möjliga inom socialtjänstens verksamhet vilket också påtalas i annan forskning om relationens betydelse (O'Leary, Tsui & Ruch 2013; Smith 2009). Relationen mellan socialarbetare och klient är asymmetrisk i fråga om makt på ett grundläggande plan i och med att socialarbetaren är den som sitter på resurserna och i många avseenden innehar tolkningsföreträde inom ramen för relationen. Den maktutövning som förekommer inom socialtjänstens verksamhet är, som Järvinen (2013) uttrycker det, "organisatoriskt förankrad" (s. 282). Inom socialtjänstens verksamhet finns ytterligare maktaspekter dels eftersom kontakten mellan socialsekreterare och klient inte alltid är självvald, dels genom det hot som den konstanta närvaron av tvångslagarna kan utgöra.

Synen på relationen, så som den uttrycks i mina intervjuer med socialsekreterare, präglas av positiva associationer. Relationsarbetet och relationen till klienterna beskrivs av många som grunden för det sociala arbetet som utförs i socialtjänstens individ- och familjeomsorg.

I relationen krävs tillit mellan socialsekreterare och klient, socialsekreteraren måste vara nyfiken och intresserad av dem de möter samt fokusera på ett respektfullt bemötande med tanke på den position det innebär att vara klient hos socialtjänsten. Så långt i beskrivningen håller sig socialsekreterarna på ett relativt allmänt plan i sina reflektioner kring relationen. Många av deras utsagor går i linje med forskning som har identifierat centrala element för att möjliggöra

effektiva och positiva relationer (se exempelvis Aamodt 2014; Featherstone, Robb & Ward 2016; Maiter, Palmer & Manji 2006). Men finns det något som utmärker den professionella relationen mellan socialsekreterare och klient inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker? Hur tänker socialsekreterare kring denna relations särdrag? Till att börja med ska vi närma oss detta utifrån temat närhet och helhet.

Närhet och helhet

För att undersöka frågan om vad som är specifikt för relationen mellan socialsekreterare och klient bad jag intervjupersonerna fundera över hur de tänker att deras relation till klienter skiljer sig från andra människobehandlande professioners relation till dem de arbetar med. Vad är specifikt? I flera av svaren anges att de som socialsekreterare har en närmare relation till dem de arbetar med än exempelvis läkare och sjuksköterskor⁷ har till sina patienter. Jag frågar vidare om vad de menar med en närmare relation och då framkommer två aspekter inom ramen för detta tema. För det första handlar det om en rumslig närhet på grund av möjligheten att åka hem till klienter. Att möta dem på hemmaplan. Gina, som började arbeta som socialsekreterare i slutet på åttiotalet, beskriver denna närhet:

Alltså man kommer ju nära eländet när man är socialarbetare. [...] Man satt med föräldrarna och barnen mitt i skiten liksom. Hemmen som såg ut som fanken och de kunde inte dölja det. Sitter jag på en samtalsmottagning eller så, då ska de ändå ta sig dit och de sitter en timme och håller ihop sig och så går de därifrån. Men här liksom blev allt blottat, allt elände vart blottat. (Gina, senior socialsekreterare)

Kim, som har jobbat i nästan fem år, poängterar också möjligheten till hembesök som en väsentlig skillnad. Det ger "en annan verklighet" och möjlighet att vara mer närvarande i klientens liv. För det andra beskriver socialsekreterarna att relationen blir närmare för att man som socialsekreterare finns med i många delar av klientens liv, inte bara i ett begränsat område och under kort tid. Helen tycker att frågan är svår att

⁷ Utsagor om andra professioners relationer är exempel på socialarbetarnas syn och kan ses som en generaliserande bild. Många läkare och sjuksköterskor kan säkerligen ha invändningar mot sådana beskrivningar. Fokus för denna studie är dock att illustrera socialarbetarnas syn på sin egen profession.

svara på men formulerar sig slutligen kring vad som särskiljer relationen mellan socialsekreterare och klient från andra professioner:

Om jag skulle jämföra med till exempel läkare – jag tror att vi har liksom kanske mer kontakt med våra klienter och känner dem bättre på nåt sätt för att liksom man träffar läkare en ganska kort stund och det är liten bit i ens liv. Eftersom socialtjänsten har det yttersta ansvaret och det är genom hela den sociala situationen så tror jag att [...] att vi har mer, större inblick och dyker djupare och har en annan sorts relation eller en närmare relation. (Helen, senior socialsekreterare)

Större inblick och djupdykningar i klienternas liv ger en närmare relation. Utöver den initiala orsaken till kontakten med socialtjänsten kan socialsekreterare bli delaktiga i att stötta klienten när det gäller såväl boende som ekonomi och sysselsättning m.m. Denna syn går att koppla till ett begrepp som ofta fungerar som en beskrivning av socialt arbete och centralt för socionomers kompetens: helhetssynen (Bergmark 1998; Grell, Ahmadi & Blom 2013; Harder & Appel Nissen 2011). I den etiska koden för socialarbetare definieras det som ett grundläggande uppdrag ”att socialarbetare bör företräda en helhetssyn på en persons sociala situation. Det innebär att arbetet för en persons utveckling ska beakta alla väsentliga aspekter av en persons situation på ett sammanhållet sätt.” (Akademikerförbundet SSR 2015a, s. 9). I det socialsekreterarna i mina intervjuer säger, finns detta perspektiv enligt min mening närvarande och uttrycks i termer av att relationen till klienterna blir närmare. Några av de seniora socialsekreterarna reflekterar kring uppdragets karaktär och sin egen kompetens. Alex, som har arbetat inom såväl socialtjänsten som inom landstingets primärvård beskriver hur helhetsperspektivet blev synligt först när hon kom till en organisation med andra professioner:

Alltså det var jättespännande att komma till landstinget. När man har jobbat arton år inom socialtjänsten så kan man ju ungefär samma saker som alla kollegor och så tror man att man egentligen inte kan nånting. Och så kommer man till en helt annan organisation och de har ingen susning. De har ingen susning om nånting och då förstod jag: Wow, vilken utbildning socionomutbildningen är! Wow vilket jobb vi har! Alltså vi har ju sån samhällskunskap så det finns ju inte. De har ju noll koll

doktorer och sjuksköterskor och det vart en otroligt stor aha-upplevelse för mig som bar mig under flera år faktiskt. (Alex, senior socialsekreterare)

Alex beskriver hur hon kunde bidra med ett perspektiv där patienten kunde förstås i sitt sammanhang och att det ofta gav en annan bild än den som läkarna haft, även när de träffat patienter under lång tid. Eller som Alex fortsätter att berätta: ”De såg ett armbrott eller de såg en ond rygg och jag hade en helt annan helhetsbild som de var väldigt imponerade av”. Just i jämförelse med andra professioner ser socialsekreterarna på sitt uppdrag som bredare, framför allt kopplat till ett bredare samhällsvetenskapligt perspektiv – en helhetssyn på individen i sitt sammanhang. Tillsammans med den rumsliga närhet som uppdraget möjliggör exempelvis genom hembesök finns det såväl teoretiska som praktiska aspekter av begreppet helhetssyn i förhållande till den professionella relationen mellan socialarbetare och klient.

Men helhetssynen kan också förstås som en försvårande omständighet i meningen att uppdraget blir otydligt. Andra professioner, menar socialsekreterarna, har mer avgränsade uppdrag vilket gör det lättare för dem att begränsa sitt arbete. Barbro, som har arbetat inom socialtjänsten nästan hela sitt yrkesliv ger ett exempel:

Dels tror jag att andra professioner har en syn på hur relationen mellan socialarbetare och klient är. Alltså jag tänker att om vi sitter i rummet på BUP eller nåt sånt så är det ju en klar hierarki med många professioner. Jag tänker som en läkare till exempel eller deras ombud eller nåt sånt där, de är ju jätteklara över vad det är de gör och inte gör. Medan förväntningarna på våran relation är att vi ska göra allt. Och det tror jag också påverkar vår syn på relationen när vi som socialarbetare möter en klient. Att en jurist till exempel kan säga: det är det här jag kan hjälpa dig med och det här får du ta med din socialsekreterare. Medan vi har jättejättesvårt att säga: det här kan jag hjälpa dig med och det här kan jag inte hjälpa dig med. [...] Utan vi på nåt sätt greppar allt, försöker att greppa allting. (Barbro, senior socialsekreterare)

Ovanstående citat illustrerar, enligt min tolkning, Barbro's upplevelse av socionomprofessionens status vilket går i linje med resultat av intervjuer med socialsekreterare i Jonhed och Bennichs (2018) studie av

samverkansrelationer mellan professioner. Enligt Webb (2017) är yrkesgruppers status nära sammankopplat med dess professionella identitet. Ur ett professionsperspektiv handlar det om att avgränsa sitt professionella uppdrag och kunskapsområde gentemot andras områden. Jag frågar Barbro om hon tänker att det finns tydliga gränser för socialsekreterares professionella uppdrag och får svaret att ”ja, det gör det i teorin, men inte i praktiken”.

En avgränsning går att koppla till arbetets juridiska inramning, socialtjänstlagen. Helen, som tidigare beskrev den nära relationen i termer av att vara del av hela den sociala situationen, nämner det som flera återkommer till – socialtjänstens yttersta ansvar. Det är en formulering i socialtjänstlagens andra kapitel och handlar om kommunens ansvar gentemot medborgarna: ”Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver” (SFS 2001:453, 2 kap 1 §). Här tänker jag att det är något som ofta påverkar synen på uppdraget, såväl hos socialsekreterarna själva som andra professioners syn på socialtjänstens uppdrag. Ilse, som har arbetat i en verksamhet där landsting och kommun var samlokaliserade, beskriver skillnaden på detta vis:

Min erfarenhet, alltså det jag tycker att jag har sett hos mina landstingskollegor det är ju att de är mer begränsade i sitt uppdrag medans mitt uppdrag, det flöt omkring liksom, tog aldrig slut ibland. (Ilse, senior socialsekreterare).

Det kan vara svårt att argumentera för att begränsa sitt uppdrag, när man som socialsekreterare representerar den organisation som har ”det yttersta ansvaret” och som dessutom har ett etiskt ansvar för att applicera ett helhetsperspektiv på klienters situation. Ansvaret kan i många fall vara otydligt, eller i värsta fall bestå av allt det som blir över när andra professioner har gjort sitt. Synen på uppdraget som svårt att avgränsa, kanske just på grund av fokus på helhetssynen i kombination med kommunens yttersta ansvar, påverkar rimligtvis också hur socialsekreterare själva ser på relationen till klienterna.

Den elaka hjälparen

Reflektionerna kring relationens särdrag utifrån närhetsresonemangen kommer framför allt från de seniora socialsekreterarna. De har arbetat länge och därmed också hunnit med att arbeta i andra organisationer utifrån andra professionella uppdrag och kanske framför allt, träffat fler klienter. Men de är eniga i att relationen mellan socialsekreterare och klient har specifika särdrag som framför allt präglas av närhet i olika avseenden. De juniora socialsekreterarna som har arbetat i max fem år sedan socionomexamen lyfter ett annat perspektiv när det gäller relationens specificitet. För de som inte har arbetat så länge handlar reflektionerna mer om yrkesrollen som socialsekreterare. Eller kanske snarare om andras syn och förväntningar på yrkesrollen och den organisation de företräder. Jill, en av de seniora socialsekreterarna, har under en period drivit eget företag inom ungdomsvård. Hon säger uttryckligen att det finns organisationsspecifika förväntningar som påverkar vilken relation som är möjlig. För henne blev de tydliga i övergången från arbete i socialtjänsten till det som privat behandlare utanför socialtjänstens organisation:

Först då blir det väl klart, tydligt för mig. När man jobbar på ett socialkontor, vi vet mycket om folk, vi får mycket information men vi vet väldigt lite ändå. [...] Man har ju större anledning att, om man får vara brutal, att hitta på saker här (*hos socialtjänsten/min anm.*) och framställa sig i bättre dager eller vad det är. Inte berätta, inte våga så det skiljer ju i relation väldigt. (Jill, senior socialsekreterare)

Jill beskriver att det blev tydligt att klienter inte berättar allt för socialtjänsten. Att de vill, och har anledning att, framställa sig i bättre dager för en socialsekreterare än för en behandlare. Det kan ställas mot det som konstaterats tidigare i fråga om att utredningsarbetet bygger på att få en "sanningsenlig" bild av klientens situation. För att göra en professionell bedömning krävs en relation som bygger på tillit och förtroende där man får rätt mängd och så sann information som möjligt. Men socialtjänstens rykte utgör i många fall ett hinder för att bygga en sådan relation.

Här aktualiseras återigen socialtjänstens dubbla uppdrag i skärningspunkten mellan stöd och kontroll. Vad gäller det sociala arbetets, och socionomers, professionella kompetensfält är det, enligt

Brante (2014), fokuserat till två huvudområden, social integration och social reglering. I det sociala arbetets professionella fält finns alltså ett spänningsförhållande mellan stöd och kontroll inbyggt på en övergripande nivå.

Lindgren (1999) talar vidare om att det sociala arbetets dubbla uppdrag blir extra tydligt inom ramen för socialtjänstens myndighetsutövning där man inom samma relation till en individ måste hantera såväl de stödjande som de kontrollerande inslagen. Detta är något som de juniora socialsekreterarna, framför allt de som arbetar med myndighetsutövning i utredningar av barn och unga, framhåller som specifikt för relationen mellan socialsekreterare och klient inom socialtjänsten. Det handlar om hur relationen präglas av att som socialsekreterare vara den "som kan ta någons barn" och vara ett stöd på samma gång. Tina har i några år jobbat som utförare inom kommunens missbruksvård och har ganska nyligen börjat som socialsekreterare inom myndighetsutövning. Skillnaden beskrivs på det här sättet:

För de vet ju nånstans, det är liksom som en faktor i rummet hela tiden, att det finns ändå den befogenheten att kunna gå in och göra saker mot deras vilja när det gäller deras barn. Ja men det skulle jag nog tänka är skillnaden. (Tina, junior socialsekreterare).

Bilden av socialtjänsten som en organisation och socialsekreteraren som en profession vars främsta arbete går ut på att omhänderta barn är mycket närvarande i socialsekreterarnas reflektioner om relationens kännetecken. Makten i rummet och klienternas föreställningar om socialtjänsten är något som framför allt de juniora socialsekreterarna hela tiden tvingas förhålla sig till när relationen till klienterna ska etableras. Ulrika, en annan av de juniora barnhandläggarna, har upplevt att det är just när man som professionell tvingas säga nej, när maktpositionen blir tydlig, som skillnaden i relationen jämfört med andra professioner blir synlig. Det handlar om befogenheten att gå emot, mandatet att fatta beslut som inte klienten håller med om, men också om det faktum att alla man möter inte är där på frivillig grund. Sonja som jobbat i ungefär ett år beskriver sin uppfattning om yrkesrollen och hur det präglar relationen till klienterna:

Men jag tänker att folk mer är rädda för oss, än vad de är för andra. För skolan vill ju också ofta bara hjälpa och de

finns ju liksom, de lär ju ut, det pedagogiska liksom. Där ska alla barn vara, det är liksom inte konstigt. Läkare är också mer att de vill bara hjälpa, de hjälper till när man är sjuk. Medans vi ofta är lite elaka. Och det är många gånger som man får höra, det första man får höra är: ska ni ta mitt barn nu? Så det tror jag är den största skillnaden att vi är elaka medans de andra är hjälpande. Men det är väl nånting som en bra relation kan få bort tänker jag. (Sonja, junior socialsekreterare).

I citatet ovan ger Sonja ytterligare ett exempel på ett slags professionsspecifikt kännetecken för relationen till klienter utifrån jämförelser med andra professioner. Att vara elak samtidigt som man är hjälpande är en talande beskrivning av socialsekreterares dubbla uppdrag. Sonja beskriver också klienternas rädsla som finns redan i ingången till relationen, rädslan över att socialtjänsten ska omhänderta ens barn oavsett om det har hänt innan eller inte. En rädsla som troligtvis är än starkare om familjerna inte själva har valt att ha kontakt med socialtjänsten. Arbete så nära människor i en utsatt position ställer höga krav på professionaliteten hos socialarbetare vilket också poängteras i forskning om relationens betydelse (Oltedal 2015; Platt 2008).

Sonja, med ett års yrkeserfarenhet, beskrev att klienters ingång i relationen ofta är att hon ses som "den elaka" men säger på samma gång att en bra relation kan vara redskapet för att lösa den knuten. Att relationen är lösningen för att göra ett bra jobb framstår som en grundläggande inställning bland de jag har intervjuat.

För att vara professionella behöver socialsekreterare kunna stå för något annat och att inte dras med känslomässiga situationer som ofta uppstår inom det sociala arbetet. Men betyder det också att professionalitet utesluter känslor för klienterna? Här kommer vi till en annan aspekt som framträder i socialsekreterarnas utsagor när det gäller relationens kännetecken – att klientarbete ofrånkomligen väcker känslor.

De nödvändiga men grumlande känslorna

Jag frågar socialsekreterarna om när det är svårt att bygga relation. Spontant säger flera av dem: "när man inte gillar dem". Det framhålls genomgående som en viktig del att vara intresserad och nyfiken på personen man är satt att hjälpa i sitt arbete men att detta också påverkas av vilka känslor man får. När socialsekreterarna pratar om känslor för

klienten är det alltså flera som formulerar att det är något som formas tidigt i relationen, ibland redan i inledningen av det första mötet. Här blir det tydligt att socialsekreterarna får en direkt känsla för klienten vilket sedan kan forma hur relationen utvecklas. De nämner bedömning av handslag, ögonkontakt och av hur klienten själv beskriver sina problem. Redan där beskriver en av socialsekreterarna att hon får en känsla för om det här kommer att bli bra eller inte, lätt eller svårt och så vidare. Denise, en av de seniora socialsekreterarna, ser det som en mer allmängiltig princip för mänskliga möten:

Jag brukar säga att det tar ungefär, ja det låter ju konstigt men det tar tio sekunder ungefär att bilda sig en uppfattning om någon som kommer in. Sen är det färdigt, du kan ändra lite på den sen men i princip så går det jättefort. Och det är samma när man upplever nånting så får man en känsla. Magen eller vad man brukar kalla det. (Denise, senior socialsekreterare)

Men på samma sätt poängteras vid flera tillfällen att ibland tycker man helt enkelt inte om klienten och om det inte "klickar direkt" så är det svårare att hitta ingångar till en fungerande relation. Esa, en annan av de seniora socialsekreterarna, menar också att det påverkar kvaliteten på arbetet:

Det tror jag liksom att man måste gilla dem man jobbar med. Det har funnits undantag kan jag tillstå men de är ytterst få och då är man ju inget bra. Då är man ju skitdålig. (Esa, senior socialsekreterare)

Jag tolkar socialsekreterarnas tal om känslor i relationen som att de inte tycker att det är något konstigt med att de påverkar relationen. Känslor ses till och med som nödvändiga för ett "bra arbete". Det beskrivs också med viss självklarhet att somliga klienter, eller grupper av klienter, passar vissa socialsekreterare sämre och andra bättre. Det kan hänvisas till att vissa människor väcker olika känslor hos socialsekreteraren. Ibland är det inte möjligt att bortse ifrån de rent personliga känslorna för en person i det professionella uppdraget – positiva såväl som negativa. Det är i detta avseende som gränsen för professionaliteten återigen aktualiseras. När känslorna blir något som påverkar arbetet negativt.

Socialsekreterarna som jag träffat diskuterar känslor för klienten som en försvårande omständighet, något som grumlar den professionella blicken. Olivia pratar om det i termer av att komma för nära:

Man kan absolut ha en bra relation och ett jättebra samarbete och vara relativt nära i kontakten men man måste ändå också gränsa att det här är min roll och jag får inte heller gå in för mycket själv känslomässigt för då kan man förblindas också. (Olivia, junior socialsekreterare)

För mycket känslor kan förblinda dig som professionell, du kan ”välja att inte se vissa saker” fortsätter Olivia och det händer exempelvis när du blir för mycket kompis med klienten. Även Pirjo, som i likhet med Olivia arbetar med utredningar av barn och deras familjer, för resonemang kring det känslomässiga engagemang som ofta uppstår i förhållande till vissa klienter. Ett engagemang som påverkar vilka beslut som fattas, eller åtminstone riskerar att göra det. Pirjo har under sina fyra år som socialsekreterare uppmärksammat att vissa ärenden påverkar mer än andra:

Det är känsligt för man vill så gärna att det ska gå bra för dem, man vill att det ska gå bra för alla familjer men med dem blir det, de ligger varmt om hjärtat på en, de har krupit in dit på nåt sätt. (Pirjo, junior socialsekreterare)

Just känslan att man vill att det ska gå bra för dem påverkar också möjligheten att fatta professionella beslut. Pirjo berättar vidare att det blir svårare att säga ”tuffa saker” till dem och jämför med att såra personer man har en mer känslomässig relation till. En annan aspekt som beskrivs är att det i ärenden som rör sådana familjer är svårare att fatta beslut. Då sätts förmågan att göra en professionell bedömning på prov:

Jag är ju så medveten att de här föräldrarna känner jag så otroligt mycket för och jag vet att jag kanske inte hade gjort samma bedömning om det vore en annan förälder som jag inte hade haft den här kopplingen till. (Pirjo, junior socialsekreterare)

Pirjo beskriver två sätt att hantera detta. När det gäller att fatta beslut vänder hon sig till sina kollegor och ber dem göra sin bedömning och hjälpa till med det. Om de kommer fram till ett annat beslut litar Pirjo på kollegorna mer än sig själv. I det direkta mötet med de här familjerna som ”krupit in i hjärtat” märker hon att det krävs mer noggranna förberedelser än i andra ärenden.

En del som man inte har kommit in på den här djupa relationen med, då är det lättare att hålla min roll som

socialsekreterare, även om jag ska vara tydlig och känna med dem och få dem att känna att jag har hand om dem när jag är här och att jag bryr mig. (Pirjo, junior socialsekreterare)

Pirjo beskriver risken för att linda in ”jobbiga saker” och därmed tappa i tydlighet som uppenbar då känslan av att såra dessa personer påverkar den professionella rollen. Då krävs reflektion kring formuleringar, en tydlig agenda över vilka saker ska tas upp, en agenda som inte behövs i andra ärenden. Hon beskriver i min tolkning en medveten reflektion kring gränsen för det känslomässiga engagemanget. Uppdraget handlar ofta om att balansera relationen mellan det professionella, i meningen distanserade, och det nära som ibland kanske innefattar den egna personen.

Återigen beskriver socialsekreterarna i denna studie att det ofta handlar om en ganska otydlig gräns som måste hanteras. Olivia, en av de juniora socialsekreterarna, talar mycket om att ”gränsa relationen” och att man som socialsekreterare hela tiden måste påminna sig om vad ens uppdrag är. Återigen, man kan göra sig för viktig i relationen, klienterna kan uppfatta att ens uppdrag är något annat än vad det verkligen är. Det beskrivs som socialsekreterarens ansvar att rama in relationen på ett professionellt sätt för att så långt det är möjligt undvika att sådana situationer uppstår. Även det känslomässiga engagemanget beskrivs som en ”balansgång” av socialsekreterare.

Diskussion om relationens roll och kännetecken

Resultaten som har presenterats i detta kapitel har handlat om hur socialsekreterare beskriver relationens roll och kännetecken. I den första delen redovisades socialsekreterarnas syn på vilken roll relationen kan ha i arbetet utifrån tre olika aspekter; 1) som informationskälla om klienters situation, 2) som medel för att mildra klienters negativa förväntningar på socialtjänstens roll och 3) som mål i sig. Kapitlets andra del fokuserade på specifika kännetecken som karakteriserar relationen mellan socialsekreterare och klient i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Utifrån socialsekreterarnas utsagor präglas relationen av faktorer kopplade till socionomers helhetsperspektiv, otydlighet i uppdraget, yrkesrollens dubbla natur samt känslor som ett ofrånkomligt inslag. I följande två avsnitt

diskuteras resultaten med hjälp av valda begrepp från avhandlingens teoretiska ramverk.

Att vara myndighetens ansikte utåt

För att summera resultaten kan sägas att en kategorisk uppdelning av relationens roll inte fångar hur socialsekreterarna i denna studie uppfattar klientrelationen. Ett mer helhetsinriktat synsätt är genomgående i socialsekreterarnas utsagor. Det är också i samklang med hur forskning beskriver relationens betydelse.

Socialsekreterares uppdrag är att bedöma behov och för att göra dessa bedömningar beskrivs klientrelationen som informationskälla. Ett ärende inleds ofta med att söka information för att göra en bedömning. Men informationens kvalitet är beroende av att socialsekreteraren och klienten kan etablera en förtroendefull relation. Det beskrivs exempelvis att en bra relation mellan socialsekreterare och klient ger mer ”sanningsenlig information”. Om klienterna upplever att socialsekreteraren erbjuder en trygg bas blir de också mer benägna att dela med sig av sina upplevelser och behov. Socialsekreterarna beskriver att en sådan informationsbas ger dem möjlighet att göra bättre bedömningar av klienternas behov.

Relationen som ett medel för förändring ses dock som nära sammankopplade med ”lirkandet” efter information. När det gäller utredande socialsekreterares arbete kan ett sådant arbete handla om att inge hopp om att förändring är möjligt. Att föda hopp kan sedan ha bäring på hur fortsatta insatser tas emot. En relation som präglas av förtroende och tillit beskrivs som en förutsättning för att i utredningsarbetet utbyta information, men den kan också lägga grunden för klienters fortsatta kontakt med socialtjänsten. Att bygga en nära relation till klienter beskrivs inte som ett mål i sig i socialtjänstens myndighetsutövande arbete. De seniora socialsekreterarna har sådana erfarenheter som gjordes under 1980-talet då arbetet beskrivs som mindre strukturerat och målinriktat.

Hasenfeld (2010) beskriver klientrelationens funktion i förändringsarbete med hjälp av tre metaforer: som ett medel (*vehicle*) för bedömning, en komponent (*component*) i interventionen eller som ett verktyg (*tool*) för motivation och insyn i klientens framsteg. Socialsekreterarna i denna studie har framför allt erfarenhet av arbete

med utredningar och bedömningar i individärenden, någon som kan förstås som ett arbete präglat av processteknologin där det främsta målet är att slussa människor genom systemet (Hasenfeld 1983). Men även i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker verkar det finnas en syn på relationsarbetet som kan kopplas till samtliga dessa tre funktioner om än i något annorlunda form.

För att kunna göra professionella bedömningar behövs information och informationens kvalitet påverkas i sin tur av vilken relation som etablerats. Relationen blir i den meningen det medel där informationen som grund för bedömning och matchning kommuniceras mellan socialsekreterare och klient. Vilken relation som är möjlig präglas dock i stor utsträckning dels av socialsekreterarens förmåga att mildra klientens negativa förväntningar på socialtjänsten som organisation och dels på sin egen förmåga till förändring. Här handlar det i en konkret mening om att axla ansvaret som gräsrotsbyråkrat, att vara organisationens ansikte utåt och bygga en relation mellan organisationen och den enskilda individen (Johansson 2007). Det innebär dock ett initialt hinder i fråga om att bygga en förtroendefull relation då klienters förväntningar och/eller erfarenheter av socialtjänsten ofta är negativa.

Tydlighet och förståelse för klienters utsatthet samt ett personligt bemötande kan underlätta i arbetet med att förmänskliga organisationen. Här tolkar jag det som ett slags förändringsarbete i relationen, dock inte i en terapeutisk eller behandlande mening. Att använda relationen i utredningsarbetet handlar snarare om att förändra klientens förväntningar på vad organisationen står för. Det är också på det sättet Levin och Ellingsen (2015) beskriver socialt arbete *genom* relationer. Utredningsarbete och myndighetsutövning förstås i allmänhet inte som en behandlande intervention och kopplingen till Hasenfelds (2010) beskrivning av relationen som en komponent i interventioner kan ses som långsökt. Trots det tolkar jag socialsekreterarna betoning på att klientens negativa förväntningar måste hanteras som att relationen kan fungera som ett medel för förändring i det avseendet.

Den tredje metaforen, den om relationen som ett verktyg för motivation, går också att spåra i socialsekreterarna utsagor. Många beskriver att de möter klienter som saknar en tilltro till sin egen förmåga

och möjlighet att förändra sin situation. Då blir en central del i arbetet att "föda hopp" om att en sådan förändring är möjlig. Hasenfeld (2010) metaforiska förståelse av relationen som verktyg handlar om att motivera och möjliggöra insyn i vilka framsteg som görs i kontakten med myndigheten. Att motivera, att "föda hopp" och "att få med klienten på tåget" genom att använda relationen som redskap förekommer även i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Sammanfattningsvis kan relationen förstås och användas både som en informationskälla, som ett medel för förändring och som ett verktyg för motivation och insyn. Socialsekreterarnas utsagor visar att det inte handlar om antingen det ena eller det andra. Alla dessa funktioner är beroende av varandra för att möjliggöra en förtroendefull relation mellan socialarbetaren och klienten *och* mellan organisation och individ. En "god relation" förstås som viktig för klientens skull, men också för att lägga grunden för framtida insatser inom organisationen

Att arbeta i människobehandlande organisationer handlar på ett övergripande plan om att arbeta med förändring. Arbetssätten, eller teknologierna, kan skilja sig åt beroende på om det handlar om att utreda och bedöma människors behov (*people-processing*), att bibehålla människors förmågor (*people-sustaining*) eller att förändra människors förmåga (*people-changing*) (Hasenfeld 1983). Organiseringen av socialtjänstens arbete görs ofta utifrån en så kallad funktionsspecifik uppdelning (Grell 2016) vilket kan kopplas till en idé om avgränsade faser i arbetsprocessen. Utredning och bedömning skiljs i den meningen från mer behandlande insatser och interventioner (Blom 1988). Utredning och biståndsbedömning placeras inom ramen för processteknologin där fokus ligger på sortering och på att slussa personer genom organisationen (Östberg 2010). Stranz, Wiklund och Karlsson (2016) betonar dock att organisering av enheters uppdrag utifrån sådana funktionsindelningar inte med nödvändighet ger tydliga gränser för vilka arbetssätt som ska användas. Socialsekreterarna i denna studie beskriver hur relationen som etableras i de inledande kontakterna med mottagande eller utredande socialsekreterarna förstås som centrala för det fortsatta arbetet. Den utredande socialsekreteraren kan vara klientens första kontakt med socialtjänstens organisation. Beroende på vilken relation som formas fungerar den som grunden för det fortsatta arbetet. Ett bra första möte med en socialsekreterare på

mottagningsenheten beskrivs kunna påverka hur delaktig klienten vill vara i utredningen liksom i efterföljande eventuella insatser. Att tänka att man bara utreder omtalas inte som ett effektivt sätt att få med sig klienterna. Det riskerar snarare att klienterna i högre utsträckning inte tar emot det stöd som eventuella interventioner avser att erbjuda.

I en mening förstår jag socialsekreterarnas beskrivningar som ett uttryck för en mer helhetsinriktad syn på relationens roll i socialtjänstens arbete. De beskriver ett relationsarbete som inte sker i avgränsade faser så som organiseringen antyder. Det förstås snarare som en central del av arbetet även i mottagning, utredning och bedömning av klienter. Ur ett samhällsperspektiv kan hela processen som mötet mellan klient och socialtjänst innebära förstås som en intervention i sig. I egenskap av människobehandlande organisation är socialtjänstens arbete att förstå som en samhällelig intervention i förhållande till enskilda medborgare. Det kan möjliggöra en alternativ syn på resultat och effektivitet om det inte enbart behöver kopplas till utfall av behandlande interventioner. Dessutom kan det möjliggöra en alternativ uppfattning om relationens roll i arbetet. Relationen mellan socialsekreterare och klient kan få en tydlig central placering i hela socialtjänstens arbete på gräsrotsnivå, från mottagning till uppföljning med utredning och insatser där emellan.

Relationell närhet, professionell otydlighet och dubbelhet

När det gäller klientrelationens kännetecken har tre teman identifierats i den tematiska analysen. För det första rör det frågan om närhet och helhet. Socialsekreterarna talar om att de ser klientrelationen inom socialtjänsten som närmare i en mening och det kan på ett övergripande plan beskrivas som att "vara där". Socialsekreterare möter klienter i utsatta situationer och det kan göra att relationen fördjupas och man kommer nära. I och med socialtjänstens lagstadgade yttersta ansvar ingår det i uppdraget att inte rygga för de svåra situationerna. Man tvingas möta människor och konfrontera "eländet" som en socialsekreterare uttrycker det. Kombinationen mellan det yttersta ansvaret som formuleras i lagtext samt den teoretiska och praktiska helhetssyn som ska präglade socionomers perspektiv på sociala problem riskerar dock att leda till det som jag tolkar som en professionell otydlighet.

Den professionella otydligheten förstärks sedan av yrkesrollens dubbla karaktär i socialtjänsten. Som socialsekreterare är uppdraget präglad av både kontroll och stöd. Dessutom är relationen asymmetrisk i fråga om makt. Socialsekreterarna beskriver klienternas bild av socialtjänsten som den första tröskeln att komma över för att över huvud taget etablera någon slags relation med socialsekreteraren som person. I detta avseende beskrivs att bemötandet ofta kan vara helt avgörande för det fortsatta arbetet. Det gäller både inom en specifik relation men också, som nämnts tidigare, i fortsatt kontakt med socialtjänsten som organisation. Bemötandet beskrivs vidare som ett sätt att utjämna maktförhållandet som är inbyggt i relationen mellan socialsekreterare och klient. Synen på känslor inom ramen för klientrelationen kan ses både som en nödvändighet och som en försvårande omständighet. Socialsekreterarna är tydliga med att det är lättare att skapa en relation med klienter som "man gillar" eller känner lite extra för. Men så fort sådana känslor uppkommer ökar också risken för att gå över gränsen för det professionella uppdraget.

Relationell närhet

Arbetet som socialsekreterare präglas av strukturella förutsättningar kopplade till organisationen. Socialtjänsten som organisation sätter ramarna för vilken typ av relation som är möjlig. I yrkesrollen som gräsrotsbyråkrat finns ytterligare förutsättningar som ramar in relationens gestaltning. Direktkontakten med klienter är gräsrotsbyråkratens viktigaste och mest utmärkande kännetecken (Lipsky 2010). Socialsekreterarna i denna studie betonar närheten till klienterna som särskiljande för arbetet i socialtjänsten. Här finns en koppling till de strukturella faktorer som Johansson (2007) diskuterar i termer av *avstånd* vilket handlar om relationen i fråga om närhet och varaktighet. Genom att arbetet innefattar hembesök och inte bara möten på kontoret förstås relationen till klienterna som närmare i fråga om avstånd. När det gäller varaktighet gör socialsekreterarnas specifika uppdrag i frågan om utredning och bedömning att relationen som etableras inte har för avsikt att pågå under någon längre tid formellt sett. Exempelvis ska en barnutredning enligt socialtjänstlagen "slutföras skyndsamt" och beslut ska fattas inom fyra månader. Om uppföljning ingår i arbetet är längre kontakter än så möjliga i praktiken. Dessutom är många ärenden återkommande och flera utredningar och beslut fattas

inom ramen för samma klientärende. Av den anledningen varierar intensiteten i relationen när det gäller varaktighet, det vill säga hur ofta man träffas och i vilken form dessa möten genomförs.

I socialsekreterarnas beskrivningar av relationsarbetet framkommer dock en annan aspekt av närhet som snarare kan kopplas till arbetet som gräsrotsbyråkrat i människobehandlande organisationer. Att arbeta i en sådan kontext handlar om att hantera frågor som rör personers mest intima sfärer (Johansson 2007). Socialtjänstens uppdrag är att arbeta med sociala problem och människors sociala utsatthet. Det handlar om att ifrågasätta föräldraförmåga, att bedöma om någon dricker för mycket eller inte har tillräckligt med pengar för att kunna försörja sig och så vidare. Detta är något som går att koppla till arbetets moraliska karaktär vilket också kännetecknar arbetet i människobehandlande organisationer (Hasenfeld 2010). Kombinationen mellan att faktiskt kunna gå hem till klienterna och därmed också blotta det faktiska "eländet" gör att relationen mellan socialsekreterare och klient kan förstås som en nära relation.

Professionell otydlighet

Människobehandlande organisationer karakteriseras av vaghet när det gäller möjligheten att formulera tydliga och avgränsade mål med verksamheten (Lipsky 2010). Här vill jag aktualisera de uttryck för otydlighet i rollen som gräsrotsbyråkrat i socialtjänsten som spårats i intervjuerna med socialsekreterare. I Johanssons (2007) typologi över faktorer som är centrala för klientrelationens gestaltning nämns *specialiseringsgrad* vilket rör både arbetsuppgifternas karaktär och yttre faktorer kopplade till samhällseliga förändringar. I detta avseende kan specialiseringsgradens två dimensioner förstås som ett sätt att identifiera en sådan vaghet när det gäller socialtjänsten som organisation. Möjligheten att specialisera verksamheten är kopplad till huruvida det går att förutsäga samband mellan insatser och utfall. Även om organiseringen av arbetet i socialtjänsten uttrycker en specialiseringssträvan präglas socialt arbete som yrkespraktik framför allt av komplexitet och rörlighet i frågan om samband mellan avgränsade insatser och utfall. I denna studie betonas framför allt helhetssynen av socialsekreterarna i fråga om det professionella uppdragets avgränsning, något som också professionens etiska riktlinjer betonar.

Ur ett delvis annat perspektiv förstås också uppdragets gränser professionellt sett som flytande och som att det aldrig tar slut. Sådana beskrivningar är bland annat grundade i socialsekreterarnas erfarenheter av att möta andra professioner i människobehandlande organisationer. Utifrån Johanssons (2007) förståelse av specialiseringsgrad kan det kopplas till yttre faktorer, det vill säga andra professioners syn på organisationen. Helhetsperspektivet kan enligt socialsekreterarna ibland också resultera i att få ta hand om allt. Det ses inte som något odelat positivt för professionens del. Enligt Bergmark (1998) riskerar hänvisningen till detta begrepp till och med att "minska det sociala arbetets professionella legitimitet" (s. 37). Slutligen kan specialiseringsgraden också kopplas till samhälleliga förändringars påverkan på organisationens uppdrag. Socialtjänstens arbete fokuserar på sociala problem i samhället och är en politiskt styrd organisation. Socialtjänstens uppdrag är därmed också rörligt i meningen att ideologiska och kunskapsmässiga förändringar i samhället hela tiden kan omdefiniera organisationens uppdrag.

Dubbelhet

Att arbeta med en nära relation av det slag som förekommer i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker ställer också höga krav på gräsrotsbyråkraten rent etiskt. Det handlar om att balansera det dubbla uppdraget att vara både kontrollerande och stödjande på ett professionellt sätt. Lipsky (2010) beskriver att många mål som formuleras för människobehandlande organisationer står i direkt konflikt med varandra. Det gör att gräsrotbyråkratens yrkesroll präglas av dubbelhet i flera avseenden eftersom man i sitt arbete ska hantera klientens och organisationens olika förväntningar. Till det finns också professionens förväntningar på hur arbetet ska göras vilket kan exemplifieras genom en av socionomprofessionens etiska koder (Akademikerförbundet SSR 2015a) där relationens maktasymmetri betonas som ett professionellt dilemma.

Socialsekreterarna i denna studie betonar att yrkesrollen innebär att man av klienterna uppfattas som den "den elaka". Elakheten, som är det ord en av socialsekreterarna använder, kopplas till socialtjänstens rykte och klienters tidigare erfarenheter av kontakt med organisationen. Här finns en koppling till organisationens uppdrag och de ofrånkomliga inslag av tvång som finns närvarande oavsett om de praktiserar eller inte.

Socialsekreterare kan inte bara fatta beslut om att avslå ansökningar om bistånd, de kan också fatta beslut om tvångsingripanden mot klienters vilja. Samtidigt är socialarbetares professionella drivkraft ofta att vara ett stöd och att erbjuda hjälp för förändring (Billquist 1999). Det handlar om att vara den elaka hjälparen. För att kunna vara ett stöd för förändring behöver den elaka stämpeln motbevisas vilket diskuterades i föregående avsnitt.

Relationen till klienterna beskrivs som gräsrotsbyråkratens främsta resurs (Hasenfeld 2010; Lipsky 2010). I professionens etiska kod betonas också att socialarbetare ska sträva efter att bygga en god relation till klienter, en relation som präglas av ett jämlikt bemötande. Enligt socialsekreterarna kan bemötande och strävan efter en förtroendefull relation fungera som ett sätt att utjämna maktförhållandet mellan socialarbetare och klient. Det handlar dock inte om att förbise maktdimensionen för den är alltid en "faktor i rummet" som en socialsekreterare uttrycker det. Socialarbetare och klient går alltså för det mesta in i relationen med diametralt skilda förväntningar på målet med kontakten. Det kan förstås som ett uttryck för en mållkonflikt kopplat till socialtjänstens organisation. En mållkonflikt som får konkret bäring på hur relationen mellan socialsekreterare och klient kan gestaltas och utvecklas.

Känslor beskrivs av socialsekreterarna som ett centralt element i klientarbetet inom socialtjänsten. Men även detta inslag präglas av dubbelhet. Relationens gestaltning i fråga om närhet påverkas av de känslor som mötet väcker hos både socialsekreterare och klient. En socialsekreterare beskriver att man måste gilla de man arbetar med på ett generellt plan, annars gör man inte ett bra jobb. Här kommer dock gränsen för känslorna på tal. Samtidigt som det är viktigt att ha en positiv känsla i förhållande till klienten får det inte bli för känslösamt. Om man som socialsekreterare blir för känslomässigt engagerad riskeras professionaliteten i arbetet. Här vill jag koppla till något som nämndes i föregående kapitel i frågan om organisatoriska förändringar i socialtjänsten över tid. Helen beskriver att hon på ett sätt satsar mer på vissa klienter nu eftersom tiden för klientmöten har minskat. Dessa utsagor förstår jag som uttryck för hur socialsekreterarnas diskretion, eller handlingsutrymme, används. Om drivkraften att skapa relationer till klienterna påverkas av känslor ger kanske dagens pressade

arbetssituation för socialsekreterare utrymme för en högre grad av godtycklighet i fråga om engagemang i respektive ärende. Diskretion i relationen är ett centralt tema i nästa kapitel och där diskuteras gränserna för professionalitet också närmare.

Kapitel 7

PROFESSION OCH PERSON – OM RELATIONENS INRE GRÄNSER

Jag har inte upplevt att någon av mina ungdomar har känt att jag är nån så här elak soc-kärring som kommer och är emot dem. Och behöver jag gå emot dem är jag tydlig med att det inte är jag som går emot utan det är socialtjänsten. Samtidigt som det till syvende och sist ändå är du som person som måste hantera beslutet på något sätt. (Ulrika, junior socialsekreterare)

Ulrika i citatet ovan illustrerar socialsekreterares position som gräsrotsbyråkrat. Samtidigt som de representerar myndigheten ska de som professionella socionomer och som individer hantera det som sker inom ramen för relationen till klienterna. Detta kapitel fokuserar på socialsekreterares upplevelser av att vara socionom i socialtjänsten, det vill säga ett professionsfokus. Tanken med föreliggande kapitel är att illustrera socialsekreterares uppfattningar om professionella och individuella faktorer som präglar gestaltningen av relationen till klienterna. De teman som presenteras är resultatet av den tematiska analys som gjorts av det empiriska materialet. Resultaten redovisas utifrån en tematisering av olika gränsresonemang som identifierats i socialsekreterarnas utsagor. Dessa resultat kopplas i kapitlet till tidigare forskning och till delar av avhandlingens teoretiska ramverk.

Fokus för detta kapitel är hur beskrivningarna av relationen mellan socialsekreterare och klient kan kopplas till aspekter av socionomers professionella identitet. Kapitlet inleds med ett avsnitt om *socionomprofessionens gränser*. Där redovisas vad socialsekreterarna sagt med koppling till socialsekreterares yrkesroll, att vara socionom i socialtjänsten samt yrkesstolthet på kollektiv nivå. Därefter presenteras ett avsnitt där den individuella *socialarbetarens gränser* är i fokus utifrån temana yrkeserfarenhet och livserfarenhet. Kapitlets två följande

avsnitt rör gränserna för relationen. De presenteras utifrån huvudfrågorna *att vara personlig i relationen* respektive *att gå över gränsen*. Kapitlet avslutas med en sammanfattning och analys av resultaten utifrån begreppen diskretion och professionell identitet.

Socionomprofessionens gränser

Att arbeta som socionom i socialtjänsten innebär att hantera olika roller inom ramen för det dagliga arbetet. Yrkestiteln är socialsekreterare och den akademiska utbildningen är socionom, det är exempel på två sådana roller som socialsekreterarna i denna studie har berört i intervjuerna. Arbetet som socialsekreterare och socionomprofessionen beskrivs som ett arbete och en profession med låg legitimitet och lågt förtroende i allmänhetens ögon (Brante, Johnsson, Olofsson & Svensson 2015; Ponnert 2007). Att arbeta i en sådan position och att bli betraktad som ”den elaka hjälparen”, som Sonja uttryckt i föregående kapitel, visar sig också i utsagor som rör socionomprofessionens gränser. I följande avsnitt presenteras de delar av intervjuerna som rör socialsekreterares yrkesroll, socionomrollen samt hur de beskriver upplevelser av yrkesstolthet i sitt arbete.

Socialsekreterares yrkesroll

I rollen som myndighetsperson finns organisatoriska förhållanden som präglar den professionella relationen mellan socialsekreterare och klient. Som socialsekreterare är du en representant för en myndighet, med mandat att bedöma individers liv och beteenden utifrån vad som betraktas som sociala problem. Även om delegationsordningen inte gör socialsekreterare formellt ansvariga för besluten är det ändå den enskilda socialsekreteraren som får möta klienterna och så att säga ta hand om konsekvenserna av beslutet. Beroende på hur arbetet är organiserat avseende graden av specialisering avslutas i många fall inte relationen till klienterna i och med att beslut om insats fattas. Mia beskriver vad denna situation kan leda till när beslut om tvångsomhändertaganden har fattats i ett ärende:

Det är inte jag som bestämmer om det, det är rätten men sen står jag som enskild individ och får stå för det beslutet alldeles själv och då hamnar jag i de här situationerna där

det är föräldrar och ungdomar som är väldigt arga på den enskilda handläggaren. (Mia, junior socialsekreterare)

Att relationen mellan socialsekreterare och klient ofta rymmer starka känslor har diskuterats tidigare i avhandlingen och även i synen på yrkesrollen reflekterar socialsekreterarna kring hanteringen av starka känslor, ofta ilska. Kim beskriver att man som socialsekreterare inte får vara rädd för de känslorna. Det ingår i den professionella rollen när man är en person som kan fatta beslut som klienterna inte håller med om. Tina uttrycker det som att ilska också måste "få plats i relationen", att det är viktigt att de får vara arga. Här blir det tydligt att socialsekreterarna inte ser det som att det är en relation där klienten måste tycka om dem som personer. Men relationen, och situationerna, måste ändå hanteras. Och här beskriver socialsekreterarna vikten av att bemöta denna ilska, att uppmärksamma att man ser att de är arga. Alex beskriver att det är viktigt att tillsammans med klienten försöka ta reda på vad ilskan riktas emot:

Kommer det en som är stormande arg så måste man ju möta personen i den ilskan också. Vad är det den är arg för? Alltså jag tycker det är intressant att förstå. Oftast är det ju inte personligt– men man får ta det som person även om det är hela situationen som de är frustrerad över. (Alex, senior socialsekreterare)

Att inte ta ilskan, eller andra känslor personligt beskrivs som viktigt. Att se att det är kopplat till rollen och att försöka vara den som står för något annat är enligt mig ett uttryck för ett professionellt förhållningssätt. Rebecka reflekterar kring rollen som myndighetsutövande socialsekreterare utifrån tidigare arbete som utförare i en stödverksamhet för ungdomar:

Jag har ju varit utföraren och då blir man ju ofta en snäll person. Då blir man den som får höra att "min soc hon är så jäkla dålig, hon fattar ingenting". Då får man ju vara den personen och nu är man den där dåliga socen istället. Jag tycker att då är det bra om det finns andra personer inne som ungdomen kan berätta för att jag är så dum i huvet. För det behöver man få säga. (Rebecka, junior socialsekreterare)

Här återkommer bilden av socialsekreteraren som diskuterades i föregående kapitel. Att bli kategoriserad som "den elaka". Pirjo beskriver i likhet med Rebecka att det är något man som professionell får

acceptera. Att bli tilldelad rollen som ”boven” som klienterna får bli arg på kan ses som en inbyggd del i socialsekreteraruppdraget. Rollen ska balansera mellan kontroll och stöd och socialsekreterare ska i största möjliga utsträckning arbeta med frivilliga insatser. Här beskriver Olivia hur den balansgången kan göra att man som socialsekreterare blir rädd för att det ska uppstå konflikter med klienterna. Risken finns alltid att klienter drar sig tillbaka i samarbetet vilket gör att man inte får insyn i ärendet. Det leder ibland till att kommunikationen kan bli otydlig, att man ”lindrar in saker”:

Men det har jag nog lärt mig att det spelar ingen roll med de personerna för att det är inte som att de blir mindre arga. Det är ju bara liksom för stunden som de är mindre arga men smällen kommer ju sen och då blir det ju mycket jobbigare för både föräldrar och barnet och för mig liksom i slutändan. (Olivia, junior socialsekreterare)

Starka känslor beskrivs också ur ett annat perspektiv, de kan förstärka relationen mellan socialsekreterare och klient. Linda uttrycker det som att när klienterna förstår att man som socialsekreterare står kvar fast de är arga, då uppstår något slags förtroende. Att kunna stå kvar ingår så att säga i yrkesrollen. För klienternas del är kontakten med socialtjänsten i de flesta fall är frivillig, åtminstone rent juridiskt. Om de väljer att inte delta händer inte något särskilt. Men att klienter inte kommer är något som Ilse, en av de seniora socialsekreterarna som arbetat länge inom kriminalvård och socialtjänst, beskriver som specifikt för socialsekreterarrollen. Att vänja sig vid att många inte dyker upp. Det beskrivs som ett överraskande inslag i det dagliga arbetet i kommunala missbruksvården jämfört med arbetet i kriminalvården:

Bara det här med att när man kallade klienter så kom de inte. ”va kommer de inte?” Jag har ju skickat ett brev till dom. Jag fattade inte det, alltså det var verklighen så här: ”men oj!” (Ilse, senior socialsekreterare)

Fatima, en annan av de seniora socialsekreterarna, säger tydligt att i det här arbetet måste man stå ut med att bli avvisad och att göra människor besvikna annars klarar man inte av det. Att stå ut med att människor inte vill träffa en framstår som en viktig del i hur socialsekreterarna ser på sin yrkesroll. Det här tar även några av de juniora upp. Linda beskriver det en lärdom som kommit i och med inträdet i yrkeslivet:

Kanske om man har träffat dem en gång men de vill inte träffas igen eller inte alls. [...]. Men så får man också tänka att ja, hur kul är det att gå hit och prata med mig liksom. Så att jag tror att det har förändrats, eller det har jag liksom kunna upptäcka under den här tiden att nej, men jag kan inte nå alla – så är det och det behöver inte vara dåligt. (Linda, junior socialsekreterare)

Att inte nå alla och att inte få visa att man kan göra ett bra jobb beskriver dock Linda som frustrerande. Hon är en av de juniöra socialsekreterarna och de erfarenheterna liknar många av de andras beskrivningar av att vara ny i rollen som socialsekreterare. Olivia beskriver det som en chock att komma ut i socialtjänstarbetet utan någon erfarenhet av att jobba med människor. Dessutom innefattar arbetet att ibland möta människor som är jättearga på dig. I likhet med Alex återkommer Olivia till att det är viktigt att inte ta det personligt. Att du som socialsekreterare visserligen har ett stort ansvar men att allt som händer i ärendena ”inte är ditt fel”.

Att relationen ofta rymmer starka känslor beskrivs sammanfattningsvis inte som en svårighet, det är oftast fullt förståeligt att klienterna blir såväl arga, ledsna och ibland aggressiva. Det är så att säga inbyggt i yrkesrollen eftersom kontakten med socialtjänsten ofta handlar om känsliga ämnen och ifrågasättanden.

Att vara socionom i socialtjänsten

Det finns också något annat i materialet som återkommer i socialsekreterarnas resonemang kring yrkesrollen och det handlar, enligt min mening, om synen på en slags kollektiv identitet för socionomer som profession. Här finns beskrivningar av synen på ”hur socionomer är” och hur det i sin tur påverkar hur de som professionella beskriver relationen till klienterna. Något som de allra flesta som jag har träffat beskriver är att de inte alls hade planerat att arbeta inom socialtjänsten när de gick sin socionomutbildning. De beskriver ett medvetet val av utbildning men ofta var målet att arbeta inom andra fält än just socialtjänsten. När socionomutbildningen var ny inom universitet och högskolor fanns två inriktningar vid vissa lärosäten, sociala linjen och förvaltningslinjen. För den senare var inriktningen mer fokuserad på just offentlig förvaltning än socialt arbete i de senare delarna av utbildningen. Fatima, en av de seniora socialsekreterarna som

gick sociala linjen, beskriver hur de i klassen resonerade i förhållande till de som studerade på förvaltningslinjen och arbete inom socialtjänsten:

Jag tror inte att vi hade riktig kontakt med dem, vi tänkte nog att de var väldigt tråkiga att de ville sitta med någon form av pappersarbete liksom du vet mer så här mer kommungubbestil så. Och vi, vill jag minnas, att i min klass skulle ingen av jobba på socialkontor, jag tror inte en endaste en skulle jobba på socialkontor. (Fatima, senior socialsekreterare)

I citatet ovan illustreras en bild av det kommande yrket som i många avseenden grundläggs på utbildningen. Som socionom vill man inte ses som en "kommungubbe" men man vill samtidigt inte heller arbeta inom socialtjänsten. Kurator är något som flera av socialsekreterarna nämner som det ursprungliga målet med att utbilda sig till socionom. Tanken på socialtjänsten som arbetsplats började dock växa fram som ett alternativ redan under utbildningen. När de efter examen sedan började arbeta har många startat inom socialtjänsten, i olika roller, och blivit överraskade över att de trivdes med arbetet och dessutom stannat kvar. Jill, som har arbetat sedan slutet på 1980-talet ser tillbaka på utbildningstiden:

När jag tänker på det och minns tillbaka så gick det bra och jag älskade ju socionomprogrammet och jobbet och det var nog ganska klart att jag var socialtjänstmänniska redan då. (Jill, senior socialsekreterare)

Jill beskriver sig själv som "socialtjänstmänniska" och att valet av utbildning och att arbeta inom socialtjänsten präglades av att "ge en röst åt utsatta människor". Detta resonemang, att hjälpa de som är svaga och att göra gott, återkommer hos flera av socialsekreterarna när de reflekterar kring sin professionella identitet som socionom. Mia, en av de juniora socialsekreterarna, använder ordet "socionomnatur" i förståelsen att man vill göra gott i sitt arbete, att det är därför hon är socionom. Gina, som har arbetat inom socialtjänsten i nästan hela sitt yrkesliv sedan socionomexamen i slutet på 1980-talet beskriver också att det är därför hon har blivit kvar inom organisationen, just för att man har möjlighet att hjälpa. Men Gina lyfter också en annan aspekt av socialtjänstarbetet – att det händer mycket:

Man är med och hjälper de svagaste grupperna kanske men också lite spännande. Lite action. Fan, jag vet den tjej som jag jobbade mest med vi kunde liksom: fan nu

drar vi ut, liksom till våran *Stadsdel*. Där jobbade vi, det var vårt område som vi hade i hjärtat och jag har fortfarande *Stadsdelen* i mitt hjärta. (Gina, senior socialsekreterare)

Gina beskriver ett varierande arbete men också känslan av att vara ”ute på fältet”, att ha ”sitt område i hjärtat”. Här finns något som också återkommer hos flera andra av socialsekreterarna när de resonerar kring yrkesrollen och socionomrollen. Det rör skillnaden som Fatima gjorde mellan de som gick förvaltningslinjen och de som gick sociala linjen, mellan ”kommungubben” och ”socialarbetaren”. Rebecka, med fem års yrkeserfarenhet, säger att ”man vill ju följa och vara en socialarbetare, inte en byråkrat som man blir om man bara utreder.” Att vara socialarbetare kan förstås som något mer än att ha socionomutbildning och att utföra sitt yrke på ett professionellt sätt.

Utifrån socialsekreterarnas utsagor går en skiljelinje mellan de byråkratiska delarna av arbetet å ena sidan och att få vara en del av ett förändringsarbete över tid å andra sidan. Det går i linje med resultat av andra studier med socialsekreterare i fokus. Billquist (1999) beskriver en professionell drivkraft hos socialsekreterare som en genuin önskan om att vilja hjälpa. Barbro, med trettio år yrkeserfarenhet, är tydlig med att socialarbetaryrket inte är ett kall men att det behöver finnas en känsla för arbetet om det ska bli bra:

Man kan vara hur duktig och skicklig som helst men om man inte känner ändå liksom att det här är, där jag är mer än bara för att få min lön så kan det inte i mina ögon bli ett bra möte. (Barbro, senior socialsekreterare)

Barbro beskriver att synen på sitt arbete som enbart en källa till försörjning också påverkar kvaliteten på arbetet. Det är ett resonemang som Esa, en annan av de seniora socialsekreterarna, utvecklar på det här sättet:

Har man den attityden till socialarbetarjobbet så kommer man säkert få behålla sitt arbete men man kommer kanske inte nå särskilt bra resultat i jämförelse med om man har sitt hjärta och sitt engagemang med. Och ja, jag tycker ju det är ju det som är roligt med jobbet – att nå resultat – förändring. Att få vara en kugge, mer eller mindre skitviktig. Att på nåt sätt ha bidragit till att man kan säga att en klient som man har träffat kanske i tre fyra års tid och som då inte hade nånting och va på väg

att dö och sen ett par år senare få foto från bröllopet eller nånting sånt där så...det är ju skitkul. (Esa, senior socialsekreterare)

Det beskrivs som ett förhållningssätt till sitt uppdrag, att inte bara vara för att tjäna pengar. Det finns någon annan drivkraft utöver den ekonomiska aspekten, som ibland beskrivs i termer av hjärta och själ. Även i de juniora socialsekreterarnas resonemang finns exempel på denna syn på sitt arbete. Socialt arbete kräver en viss nivå av engagemang och intresse för dem och det man arbetar med. Ulrika har arbetat i ungefär ett år när vi träffas och beskriver en klar uppfattning om vad som är viktigt i socialt arbete. Det handlar om engagemang och känsla för arbetet:

Värderingar förändras och liksom vi blir mer och mer data, det blir mer åt evidens, [...] vi ska sitta vid datorn väldigt mycket. Det blir mycket administrativt. Glöm inte bort vem du vill vara i det här och glöm inte bort vad du själv tycker är viktigt och varför man vill göra det man gör. För jag är av den starka åsikten att när man slutar känna med sitt jobb så ska man byta när man jobbar med socialt arbete. (Ulrika, junior socialsekreterare).

Ulrika kopplar det till de förändringar i socialsekreteraryrkets förutsättningar. Hon resonerar kring socialsekreterares syn på sitt uppdrag utifrån den ökade dokumentationsbördan i uppdraget. Även Esa, som arbetat som socialsekreterare i trettio år, tar upp administrationen som en mindre attraktiv del av arbetet och kopplar också det till socialsekreterares kollektiva självuppfattning, en slags professionella identitet:

Det är ingen, nu kanske några men väldigt få, som söker det här jobbet för att sitta och skriva dokument hela dagarna som dessutom näppeligen läses av någon. (Esa, senior socialsekreterare)

Citatet ovan illustrerar en professionell identitet som kollektiv, att socionomer är på ett särskilt sätt. Esas beskriver att det centrala i socialt arbete är att få vara en del i andra människors förändring. Likaså återfinns exempel på socionomers kollektiva självbild i Rebeckas klagörande att man som socionom vill vara en socialarbetare och inte en byråkrat. Empirin visar att det finns specifika drag som i socialsekreterarnas utsagor kopplas till socionomprofessionen.

Distinktionen mellan byråkrati och socialt arbete i fråga om vad som är viktigast är tämligen tydlig genom det empiriska materialet. Det går att koppla till sociala arbetets kompetensfält där både social reglering och social integration kan förstås som centrala värden (Brante 2014). Utifrån intervjuerna i denna studie framstår det som att social integration är det värde som professionen själva identifierar sig med. Hjärtat måste också vara med i någon mån. Det måste finnas en nyfikenhet på att möta människor och se vad som kan göras inom ramen för relationen för att det ska bli ett kvalitativt och meningsfullt socialt arbete.

Yrkesstolthet

De socialsekreterare jag har intervjuat beskriver att deras jobb är roligt, de trivs med sitt arbete. Men flera av de säger det lite ursäktande och återkommer igen till den mediala bilden av arbetet inom socialtjänsten. Alex, en av de seniora socialsekreterarna, för ett långt resonemang kring yrkesstolthet. Hennes uppfattning är att de som yrkeskår i många fall nedvärderar sig själva. Att de går med på att identifiera sig med den negativa bild som finns av socialsekreterare och av socialtjänsten. Den negativa bilden av socialsekreteraryrket beskrivs även i forskning. Dunk-West och Verity (2013) använder uttrycket "det sociala arbetets stigma" (s. 29). I en svensk kontext kopplar Dellgran (2016) denna bild till socialtjänstens historiska arv från fattigvården. Sådana bilder sätter sig också i socialsekreterarnas professionella identitet. Sonja som har arbetat i ungefär ett år reflekterar kring detta utifrån erfarenheter av att presentera sig för nya personer utanför arbetet:

Det är ju kanske inte det första man säger när man träffar någon person man inte har träffat innan: "ja men jag jobbar som barnhandläggare eller socialsekreterare". Det ger inte alltid så bra vibbar, man vet inte vad folk har för erfarenhet. (Sonja, junior socialsekreterare)

Sonja är relativt nyutexaminerad och jobbar för första gången i socialtjänsten men har redan fått uppleva negativa associationer till sitt yrke. Hon beskriver en förståelse för denna bild, exempelvis gör den stränga sekretesslagstiftningen många gånger att hela bilden av socialtjänstens arbete inte kan komma fram. Det kan bidra till att socialsekreterarnas bild av sitt arbete skiljer sig väsentligt ifrån den bild

som presenteras i andra sammanhang. Det blir andras bild av yrkesrollen som blir mer framträdande.

Alex kopplar också den negativa synen på yrket till en institutionell kultur i socialtjänsten. Hon beskriver socialtjänsten som ”dålig på att marknadsföra de goda berättelserna”. Detta bidrar till en ”stigmatisering” av såväl organisation som av de som arbetar i organisationen, socialsekreterarna. Alex, som har arbetat i närmare trettio år inom socialtjänsten, beskriver dock en tydlig yrkesstolthet som socionom inom socialtjänsten. Det exemplifieras med en erfarenhet av att få läsa en beskrivning av socialt arbete ur ett annat perspektiv. En tidigare kollega inom socialtjänsten bytte yrkesbana och började studera till sjuksköterska:

Hon skriver hela tiden på Facebook att det är så skönt att slippa flummigheten med socialt arbete och det där reagerar jag på, jag känner att jag mullrar till i magen. Vadå flummighet, det är ingen flummighet men det är klart att det är tydligare med ett blodtryck som är x antal siffror. (Alex, senior socialsekreterare)

Flummigheten var ett ord som användes för att karakterisera socialt arbete men som Alex, med trettio års erfarenhet, inte alls känner igen sig eller sitt arbete i. Hon beskriver hur det mullrar till i magen och jag förstår det som ett exempel på att hennes professionella identitet säger ifrån. Att socialt arbete är flummigt kan vara ett annat sätt att beskriva den osäkerhet som finns i att arbeta med socialt arbete inom socialtjänsten. Osäkerhet och vaghet går att koppla till människobehandlande organisationers kännetecken och beskrivs som en grundläggande förutsättning för arbetet som gräsrotsbyråkrater (Johansson 2007; Lipsky 2010).

Socialarbetarens gränser

I föregående avsnitt beskrevs hur synen på relationen kan avgränsas genom socionomers professionella identitet som kollektiv. Relationen gestaltas likväl inom ramen för mötet mellan den individuella socialarbetaren. I följande avsnitt redovisas de teman som kopplats till socialarbetarens gränser på individnivå. Socialsekreterarna betonar erfarenhet som en viktig del i arbetet och för att etablera relationer till

klienter. Erfarenheterna som beskrivs kan förstås utifrån två aspekter; yrkeserfarenhet och livserfarenhet.

Yrkeserfarenhet

Om man som nyutexaminerad kommer till sitt första arbete och dessförinnan inte har någon arbetslivserfarenhet av människobehandlande yrken är det mycket som ska läras in och det beskrivs som en chock av Olivia, en av de juniora socialsekreterarna. Av de socialsekreterare jag har intervjuat är det många som minns hur det var att komma ut i arbetslivet som nyexaminerad socionom. Gina, som tog examen i slutet på 1980-talet, återkommer till bilden av att se sig som den som arbetar för de svagaste i samhället och att vara en "räddande ängel och vilja så väl". Denna känsla beskriver även Kim, som har arbetat i cirka fyra år, men att den också på ett sätt ger orimliga förväntningar på vad arbetet ska resultera i:

Du kan inte rädda alla, som jag hade en förmåga att tro.
Att jag hade allas ångest på mina axlar och ja, det är lätt
att ta över lite som nyexad. (Kim, junior
socialsekreterare)

Inställningen att vilja rädda alla kombineras också med den entusiasm som finns inför att komma som ny i arbetet, en "hunger" som Linda beskriver det. Detta leder till något som flera av socialsekreterarna återkommer till; att ta på sig för mycket och inte våga be om hjälp, en slags förväntan på sig själv att behöva kunna allt från början. Att tro att man ska veta allt och att inte behöva belasta kollegorna med frågor är en upplevelse som många delar. Många av socialsekreterarna, både de juniora och de seniora, beskriver sådana erfarenheter av att vara ny arbetet på socialtjänsten.

Flera av socialsekreterarna talar om att man som ny gärna vill kunna allt och visa att man klarar av det som krävs för att inte framstå som oprofessionell. Rebecka som är junior och Gina som är en av de seniora använder båda ordet duktig, man vill visa att man är duktig. Det är troligtvis inte något som är unikt för socialsekreterare men Nikki, som har arbetat i ett par år inom socialtjänsten, kopplar det också till hur socionomstudenter i allmänhet är högpresterande redan under utbildningen. De har på så sätt redan förväntningar på sig att klara av

allt. Det är något hon ser som orimligt vid första inträdet i arbetslivet och som också kan göra det svårare att klara av jobbet:

Och då är det här: de här duktiga, de har alltid haft MVG i allt och de ska prestera högt och kommer till det första jobbet: "Här har du tio nya utredningar – pang bom lös det". Och då vill de ju göra det på ett perfekt sätt och då tänker jag att det funkar inte. (Nikki, junior socialsekreterare)

Nikki resonerar vidare kring att det är viktigt att själv reflektera över hur mycket arbete som är rimligt och sedan ställa krav på sin arbetsgivare för att inte bli överbelastad.

Något annat som socialsekreterarna lyfter fram som tydligt i början av sitt yrkesliv är hur fokuserade de var på att "göra rätt" i relationen till klienterna. Här finns liknande erfarenheter för både de juniора och de seniora socialsekreterarna när det handlar om att vara ny i mötet med klienterna. Det handlar exempelvis om att fokusera mer på sig själv än på klienten. Eller att vara mer intresserad av att få med rätt saker i utredningen än att lyssna på vad som faktiskt sägs i mötet. Barbro har arbetat sedan mitten på 1980-talet och beskriver

I början av mitt yrkesliv då var jag ju så fullt upptagen med mig själv i de här mötena. Alltså har jag frågat rätt saker, har jag fått med det jag ska. Kan jag sen berätta för min chef så att hon förstår vad jag sa där och eller har jag missat nåt. Det tog ju mig några år innan jag liksom på nåt sätt började tänka att själva mötet inte bara var kunskapsinhämtandet utan själva mötet var en del i det hela. (Barbro, senior socialsekreterare)

Barbro fortsätter sitt resonemang kring vad erfarenheten tillförde och att det bland annat var en insikt om att alla möten inte blir bra som gjorde arbetet lättare att hantera. En trygghet som kommer med erfarenheten är något som Pirjo också lyfter i fråga om professionell utveckling. Ordet "fyrkantigt" används om den första tiden i yrket och att hon numera "äger" sina ärenden mer och gör en bedömning av hur mötet med klienten ska hanteras:

Det tycker jag blir så tydligt, att man blir tryggare och tryggare. Att jag utgår ifrån det jag känner blir bra i den här stunden. Vare sig om det är att vara hård och tydlig eller om det är att vara mjuk och ge dem mera tid eller vad det nu kan vara.

I slutet av ovanstående citat formuleras ett antal alternativa sätt att bemöta klienterna. Med ökad yrkeserfarenhet kan den professionella socialsekreteraren på ett sätt anpassa sitt bemötande utifrån vem de möter. Men för att göra det krävs att man ser den man möter och lyssnar på vad de har att säga vilket är lättare sagt än gjort i början av yrkeslivet enligt de socialsekreterare jag har träffat. En orsak till det är att fokus mer ligger på att göra rätt rent formellt vilket också avspeglar sig i vilket bemötande klienten får.

Rebecka som har arbetat i ungefär fem år går tillbaks till början på sitt yrkesliv och funderar över vilket råd hon vill ge sig själv. ”Att inte prata så mycket” blir svaret. Vi reflekterar tillsammans över hur det vid en första anblick kan ses som motsatsen till bilden av socialt arbete, där samtal och prat ofta framställs som det mest centrala. Som ny i yrket finns ofta en vilja att förklara mycket för klienter när man träffas de första gångerna. Rebecka beskriver sin utveckling som att hon ”har blivit mer tyst än förut”. En annan aspekt som Rebecka nämner är upplevelsen att det finns en skillnad i hur hon lyssnar och förhåller sig till det som sägs i mötet. Som ny fanns hela tiden en tanke på vad hon själv ansåg vara bäst för klienten oavsett vad de sade och att man ”hade lite bråttom att komma till avslut”. Nu beskrivs istället ett lugn som möjliggör att lyssna på vad de faktiskt säger. Det är något som Caj och Esa med över trettio års erfarenhet också lyfter som en av de viktigaste lärdomarna, att lyssna och att inte ha så bråttom.

Ordet trygghet är något som återkommer i utsagorna som rör utvecklingen som yrkesverksam. Ju mer erfarenhet den professionella har desto tryggare kan man vara i mötet, och i relationen till klienterna. Utifrån de resonemang som förs bland socialsekreterarna i denna studie gör tryggheten att man inte behöver vara så fyrkantig. Man kan vara lugn i mötet och lyssna och våga ta upp känsliga ämnen för att det finns en säkerhet i rollen som socialsekreterare. Dessa delar påverkar vilken relation som kan byggas till klienterna. Sonja, som är en av de som arbetat kortast tid inom socialtjänstens myndighetsutövning, beskriver också känslan av att vara rädd för att göra fel och hur det smittar av sig till klienterna. Hon uttrycker det som att man behöver ”våga lita på sig själv och det man kan” men att det troligtvis kommer med mer erfarenhet. Något som Sonja också tar upp är ålder och det är en annan

slags erfarenhet som även andra socialsekreterare lyfter. Det handlar om livserfarenhet.

Livserfarenhet

Att gå direkt från gymnasiestudier in i socionomutbildningen är något som flera av socialsekreterarna beskriver att de gjort, såväl bland de seniora som de juniora. De allra flesta beskriver att de var unga när de kom ut i sitt första arbete inom socialtjänsten. Många ser klara fördelar med att vara lite äldre i mötet med klienten och Barbro uttrycker sig på det här sättet:

Det är mycket, mycket lättare att vara en medelålders socialarbetare än vad det är att vara en pigg och alert och ung socialarbetare. [...] Jag märker att bara det att jag är en liten medelålders grå tant gör det så mycket lättare i de här mötena jag har än vad det var när jag inte var det. Det blir lite mer så här: nej, men så här är livet. (Barbro, senior socialsekreterare)

De seniora beskriver att ålder i sig innebär en personlig trygghet i mötet vilket i sin tur kan förmedla en trygghet för klienten. Fatima beskriver att yrkeserfarenheten visserligen gör att du blir bättre på det du gör men att ålder också har en stor betydelse i sig. Åldern kan rent konkret innebära att man som socialsekreterare vågar säga svåra saker och att ens åsikter och bedömningar tas på större allvar från klientens sida. Det kan också fungera som ett sätt för klienten att relatera till socialsekreteraren på ett annat sätt:

Jag tänker att så är det väldigt ofta, att de vi jobbar med, att man är lika gammal eller man är nåt år äldre än vad deras föräldrar är och det underlättar nåt otroligt i relationen så. Det är mycket svårare att säga de här sakerna om man har jämngamla barn och du är duktig och de är inte duktiga. Jättemycket svårare. Så bara ålder, bara det underlättar mycket. (Fatima, senior socialsekreterare)

Att vara i ett annat skede i livet, i det här fallet att vara äldre, påverkar arbetet och relationen till klienterna. Detta reflekterar även Sonja, som är relativt nyexaminerad, över och arbetet i socialtjänsten är hennes första erfarenhet av yrkeslivet:

Det väl lite skillnad, jag är ganska ung fortfarande. De flesta föräldrar jag jobbar med är lite äldre än vad jag är. Att jag tror att det kan vara svårare när det är samma ålder som en själv, om jag skulle få in föräldrar som är i min ålder. (Sonja, junior socialsekreterare)

Gina, som arbetat sedan slutet på 1980-talet ser socialsekreterarens ålder som en viktig faktor i relationen mellan socialsekreterare och klient. Hon beskriver sina egna erfarenheter av att utbilda sig till socionom direkt efter tvåårigt gymnasium och sedan gå ut och arbeta som socialsekreterare med barn- och ungdomsärenden. Med erfarenhet av ett långt yrkesliv skulle inte Gina rekommendera att som så ung kastas ut i allt elände som socialtjänsten ändå får ta del av. Hon beskriver en känsla av på ett sätt "bli gammal snabbt" på grund av sina erfarenheter i yrket. Men hon lyfter också klienternas perspektiv i denna fråga, att i relationen mellan socialsekreterare och klient är såväl yrkeserfarenhet som livserfarenhet något att ta hänsyn till:

Här kommer liksom tjugoåriga snärtor och ska göra utredningar på deras barn, det är inte så lätt för föräldrar att hantera. (Gina, senior socialsekreterare)

Som parallell till detta gör Linda, en av de juniora socialsekreterarna, en liknande reflektion kring ålder. Innan inträdet på arbetslivet fanns en bild av att man som ung kvinna skulle få sin kompetens bedömd just utifrån ålder och att det var något de hade diskuterat under utbildningen. Linda beskriver en förvåning över att klienterna, särskilt föräldrar, inte uppfattade henne som "för ung". Nikki, som är i 25-årsåldern, lyfter till och med det som en fördel att vara yngre när det handlar om att skapa relation till klienterna, särskilt i relationer till barn och ungdomar. Även Rebecka, en av de juniora socialsekreterarna, funderar kring det här med ålder:

Om man har varit tonårsförälder själv så kanske man har lätt för att få medkänsla med föräldern. Medan jag tror att om man är yngre så företräder man nog mer ungdomen eller barnet. Jag har varit med om att ta över ärenden där ungdomen känner att ja men, den förra pratade inte med mig, de pratade bara med mamman. Det tror jag att det är lätt hänt, men det handlar nog mer om var man är i livet själv (Rebecka, junior socialsekreterare).

Socialsekreterarnas syn på ålder i relationen uttrycker enligt min mening en uppfattning om att de inte bara ser sig som en professionell myndighetsrepresentant i mötet med klienterna. De ser sig också som en medmänniska vilket återverkar på vilken typ av relation som kan byggas.

De seniora socialsekreterarna beskriver att arbetet blir enklare med åren. Som jag ser det kan en tänkbar förklaring till det vara att ökad yrkeserfarenhet gör att de har mött fler klienter och har fler alternativa roller att kliva in i när det gäller relationen till klienter. Ökad yrkeserfarenhet ger även en ökad kunskap om uppdragets gränser. Socialsekreterarna beskriver att gränsen mellan yrkeserfarenhet och livserfarenhet inte är så skarp, de två profession och person länkas ofta ihop i deras utsagor. Livserfarenhet ger enligt socialsekreterarna en ökad trygghet i socialsekreterarrollen och skapar möjligheter att i större utsträckning vara personlig i relationen vilket de också beskriver som viktigt för relationsarbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker.

Att vara personlig i relationen

Socialsekreterarna som jag träffat får frågan om hur de tänker att deras syn på relationen har förändrats under yrkeslivet. Svaren rymmer reflektioner kring synen på förändring och interaktion i allmänna termer men också på klientrelationen som resurs i arbetet som socialsekreterare. Jag tolkar det de säger som att synen på klientrelationen och dess relevans för det sociala arbetet är något som funnits med dem länge. För somliga beskrivs det som en grundläggande inställning som de haft redan innan utbildningen. Ett slags relationellt synsätt på hur mänsklig förändring uppstår. Sonja beskriver det som att hon alltid har tänkt att det är viktigt med en bra relation men att reflektioner om hur klientrelationen ska användas i arbetet inte har förekommit. Det är något som har kommit sedan hon började arbeta för ungefär ett år sedan. Även Tina uttrycker att synen på relationen som central alltid har funnits där och att yrkeserfarenheten och möten med klienter förstärker denna syn:

Alltså jag kan väl tänka att den har fördjupats typ, jag har väl alltid tyckt att relationen är viktig men den är ju sååå viktig. [...] Alltså får man inte till det här att bygga nån

slags relation så kommer man ju ingenstans. (Tina, junior socialsekreterare)

Olivia, en annan av de juniora socialsekreterarna beskriver att synen på relationen förändrades i och med att hon "blev socialarbetare". Det var en tydlig skillnad mellan att ha en professionell relation jämfört med andra relationer av mer privat karaktär och att synen på relationen nog var väldigt idealistisk. Sedan inträdet i socialt arbete har hon lärt sig att inte alla relationer måste vara "goda" och ödmjuka.

Något som slår igenom i det empiriska materialet när det gäller hur socialsekreterarna beskriver att synen på relationens betydelse har förändrats är betoningen av den professionella utvecklingen. Det uttrycks genom ord som trygghet och professionell säkerhet. Det finns många exempel på hur socialsekreterarna ser att relationen präglas av hur trygg man är i sin yrkesroll. Alex, en av de seniora socialsekreterarna, beskriver hur hon i början hade en inställning som innebar att hon som socialsekreterare inte skulle ha någon relation till klienterna "över huvud taget". Alex beskriver det mer som en syn på att det var ett jobb och inte mer och framför allt att detta inte skulle påverkas av vem hon var eller vem klienten var. Detta resonemang förs också av Jill, en av de seniora socialsekreterarna:

Alltså där i början så tänker man att så här gör alla, att jag besitter väl inga speciella egenskaper, på gott och ont. Har jag svårt för en klient har väl alla det? (Jill, senior socialsekreterare)

Det som kan spåras i socialsekreterarnas utsagor är att de i början av sitt yrkesliv inte ansåg att relationen till klienterna påverkas av dem själva som personer. Det finns här en bild av den professionella klientrelationen som kan beskrivas som klinisk. Här finns en koppling till det som annan forskning beskriver som en alltför snäv tolkning av professionalitet (Alexander & Charles 2009; DeBoer & Coady 2007). Ulrika, en av de juniora socialsekreterarna, beskriver en upplevelse av att försöka "hitta ett förhållningssätt som gällde för alla". Ett synsätt som också Mia ger uttryck för:

Jag tänkte nog att man behövde vara mer fyrkantig. Jag tänkte nog att man behövde följa mer mallar och sätt att vara eller sätt att samtala och så. Jag tänker man har inte pratat nånting innan om att jag behöver hitta mig själv

som socionom och hur är jag i möten. (Mia, junior socialsekreterare).

Mia använder ordet fyrkantig i sina reflektioner om synen på klientrelationen i början av sin yrkeserfarenhet. Fyrkantigheten kan också enligt mig förstås som en slags standardiserad syn på den professionella klientrelationen. Mia beskriver vidare att hon under åren som yrkesverksam nu har hittat ett sätt att vara mer "rund" i förhållande till klientmöten och samtal. Det är något som också Pirjo beskriver som den största skillnaden vid en jämförelse mellan sitt arbete nu och precis i början efter socionomexamen för två år sedan. Att gå från att vara fyrkantig och göra lika för alla till att själv bedöma vilken form relationen ska ta i det individuella ärendet.

Att själv avgöra vad som är "lämpligt" beskriver Pirjo som något centralt för relationen gestaltas. Hon poängterar också just skillnaden mellan sådant som kopplas till fyrkantigheten, exempelvis att fokusera på att få med allt och att göra rätt, jämfört med att kanske låta klienten prata om något helt annat under ett möte om det bedöms som relevant just då. Tina, som har arbetat i socialtjänsten i fyra år sedan examen poängterar också denna förändring och exemplifierar denna bedömning med att det inte alltid är de målinriktade samtalen som ger bäst resultat när det gäller relationen till klienterna:

Jag har väl förstått vad det innebär om man *inte* har nån relation så därför tror jag att jag har börjat att prioritera mer än vad jag trodde jag skulle, hur viktigt jag tror att det är att dricka kaffe eller bygga lego. Alltså hur viktigt ett sånt möte bara kan vara. För ibland har jag liksom passat på att bara träffat barnen hemma och egentligen inte prata om nånting särskilt utan bara vara där och framför allt bygga lego är väldigt bra. Och att det faktiskt har ett värde i sig att göra det. (Tina, junior socialsekreterare)

Att inte prata om det man är där för att prata om kan alltså ha ett värde i sig enligt Tina. Barbro, som har arbetat inom socialtjänsten sedan slutet av 1980-talet beskriver också denna utveckling under yrkeslivet. Som nyutexaminerad socionom sågs klientmöten enbart som ett tillfälle att hämta in kunskap om klienten för att kunna göra en bedömning. Efter några år i yrket blev det tydligt att "mötet i sig var en del i det hela".

Socialsekreterarna beskriver att deras syn på och användning av relationen har varierat under yrkeslivet. Jag tolkar det som att användningen av klientrelationen i arbetet växer fram i takt med den professionella utvecklingen. Med den utvecklingen ökar också betoningen av relationens relevans för arbetet. Flera av socialsekreterarna beskriver hur de i inledningen av yrkeslivet inte såg det som önskvärt att ha mer personligt anpassade relationer till klienterna. Med ökad erfarenhet av yrket som socialsekreterare ökar dock betoningen av att vara personlig i relationen, att göra ärendena till sina. Hur mycket man bör gå in med sig själv som person i relationen också är en svår balansgång som flera av socialsekreterarna lyfter när det gäller den professionella relationens gränser. När går socialsekreterarna över den gränsen – när är klientrelationen inte längre professionell?

Att gå över gränsen

Uttrycken att "komma för nära", eller att "gå över gränsen" är återkommande i socialsekreterarnas utsagor. Det tolkar jag som att gränsen för professionalitet i relationen till klienterna är något viktigt att reflektera över. Det finns vissa fall där gränsen är väldigt tydlig, exempelvis i det att inleda någon typ av romantisk eller sexuell relation med sina klienter eller att göra affärer med klienterna (Strom-Gottfried 1999). Utöver dessa mer uppenbara gränser är formen för relationen något mer svårdefinierad. Det beskrivs dock fortfarande som den professionellas ansvar att hålla sig inom gränserna. Att ha en nära men samtidigt professionell, i meningen lagom distanserad, relation till klienterna framstår som viktigt för socialsekreterarna.

Jag frågar socialsekreterarna om man kan komma "för nära" klienterna och när det i sådana fall sker. Då får jag exempel på skadliga relationer som också beskrivs i termer av medberoende och liknande. Några av socialsekreterarna delar med sig av sina erfarenheter av att gå eller komma för nära. De seniora socialsekreterarna beskriver att det är något som händer alla någon gång under yrkeslivet, det kan exempelvis handla om arbetsvillkor eller att man är ny i yrkesrollen. Men oavsett orsak så händer det. Att komma för nära associeras av många till att den professionella relationen mer liknar en vänskapsrelation och det ses inte som något positivt. Det kan till och med vara riskabelt om den gränsen

överträds särskilt när arbetet handlar om myndighetsutövning. Olivia, en av de juniora socialsekreterarna, exemplifierar:

Jag har ju ett myndighetsansvar, jag har ju en annan roll än vad en behandlare har så att bli för tjejis om man säger så det går inte heller riktigt. (Olivia, junior socialsekreterare)

Rebecka har arbetat både som behandlare och utredande socialsekreterare. Hon ser tydliga skillnader för relationens gränser och uttrycker, i likhet med Olivia, att rollen som behandlare ger mer utrymme för att uppfattas som en vän än rollen som utredande socialsekreterare. Uppdragets påverkan på relationens gränser är centralt för denna tematik. Rollen som myndighetsutövande socialsekreterare ses inte som förenlig med en mer vänskapsliknande relation. Helen som har arbetat som socialsekreterare sedan början på nittioalet kopplar det till att sådana inslag ytterligare kan förstärka maktobalansen i relationen:

Jag känner att jag vill inte hamna i den maktpositionen att klienterna tror att de får en ny kompis eller nåt och så är man inte det. (Helen, senior socialsekreterare).

Varför ses då "kompisrelationen" som ett exempel att komma för nära klienterna? Det är två aspekter av denna fråga som är tydligt i materialet. Dels beskrivs rollen som socialsekreterare tydligare förknippad med myndighetsansvaret, det är det professionella uppdraget. Dels beskriver socialsekreterarna att komma för nära klienterna också kan påverka dig som person.

Utifrån vad socialsekreterarna beskriver ses det inte som professionellt att vara kompis. Att ha en bra relation är fortfarande förenligt med det professionella uppdraget men det ska inte vara på "kompisnivå". Denna inställning går lite i polemik med klienters förväntningar på relationen. Studier av klienters upplevelser poängterar att många uppskattar känslan av en mer vänskapsliknande relation till socialarbetaren (Knei-Paz & Ribner 2002; Olteidal 2015).

Att komma för nära och bli mer som en kompis kan också göra att det är svårare att hålla gränserna mellan det professionella och det privata jaget. Jill, som har arbetat sedan slutet på 1980-talet ser det som en viktig del i den professionella rollen, att skilja på arbetet och på det privata. Hon exemplifierar det på följande sätt:

För nära kan ju vara i min värld, om man ska vara modern, man är inte vän med klienten på Facebook. Det är helt tabu i min värld men det är andra som är och det tycker jag är oprofessionellt. Speciellt när man jobbar med myndighetsutövning. Aldrig att en klient skulle ha insyn i mitt privatliv, om det är så bara är att jag skriver att det är tacos ikväll, nej nej. (Jill, senior socialsekreterare)

Det beskrivs som viktigt att upprätthålla gränserna, det är till och med "oprofessionellt" att vara vän med klienter på Facebook. Sociala medier återkommer som exempel hos flera av socialsekreterarna när det gäller att hantera gränserna mellan det professionella och det privata och det finns olika sätt att förhålla sig till den frågan. Precis som Jill säger, en del ser inte något problem i det medan andra uppfattar att det utgör en tydlig gräns för det professionella uppdraget. Det finns generationsaspekter som kan spela in här, sociala medier har troligtvis olika stort utrymme i ens liv beroende på ålder.

Frågan om att komma för nära, att bli mer som en kompis, kopplas också till den otydlighet som präglar uppdraget i socialtjänsten. Utgångspunkten kan vara att socialsekreterar i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker "bara ska vara inne i deras liv en begränsad tid". Ibland finns dock förväntningar på en annan typ av relation vilket också beskrivs i studier av klienters erfarenheter av mötet med socialtjänsten (Oltedal 2015; Weiss 1973).

Sonja arbetar med utredningar av barn där utredningstiden enligt lag är fyra månader men ibland pågår ärenden under längre tid också. Utredningsarbetet kan innebära mycket kontakt mellan socialsekreteraren och familjen och gränserna för det professionella uppdraget, att utreda, kan ibland förstås som något annat av såväl klienterna som av socialsekreteraren:

Vissa personer ser oss lite som vänner också, vi är liksom inte bara professionella och då tror jag att det kan vara svårt att sätta en gräns. Just för att de ringer till oss när de är ensamma, vi ska vara den här personen som alltid finns där när det är svårigheter och då tror jag att, om det sker under lång tid så tror jag att det kan blir svårt för både professionella och klienten att dra en gräns – vad är liksom jobbet och vad är annat liksom. (Sonja, junior socialsekreterare)

Uttrycket "falska förhoppningar" används av Kim, en annan av de juniora socialsekreterarna, och den synen går igen i andra socialsekreterares resonemang. Många gånger inleds kontakten med socialtjänsten på grund av något "jobbigt som har hänt i klientens liv" som en av socialsekreterarna uttrycker det och då är det lätt att bli den som uppfattas som ett stöd mer än en myndighetsperson. Olivia har upplevt att många klienter förväntar sig ett "djupare stöd" än det som hon i egenskap av utredande socialsekreterare ser som sitt uppdrag. Ett liknande resonemang för Tina, som tog socionomexamen för fem år sedan när vi träffas:

Man kan komma för nära om man själv får en sån kontakt där föräldern förlitar sig på, att relationen blir så att föräldern vänder sig till mig när den borde vända sig till nån som faktiskt kan vara kvar och ge stöd på ett annat sätt. (Tina, junior socialsekreterare)

Enligt socialsekreterarna gäller det att som professionell undvika sådana missuppfattningar, att inte ge falska förhoppningar om relationen. Det gäller både för klientens och för socialarbetarens skull. Det görs framför allt genom att vara tydlig, som Olivia beskriver:

Och då är ju min uppgift liksom att nej men tydliggöra "det här är min roll men den hjälpen du söker finns att få på ett annat ställe och jag hjälper dig dit liksom". (Olivia, junior socialsekreterare)

Men att det inte alltid är lätt framhåller många av socialsekreterarna. Gina utvecklar sitt resonemang kring balansgången och pekar på att det visserligen är angeläget att visa för klienterna att de är viktiga men att samtidigt behålla en professionell hållning till jobbet.

Gina: Jag kommer inte liksom inte gå in och bli privat med min klient men ändå på nåt sätt signalera att den är betydelsefull för mig. Ibland kanske det, att man försöker göra det fast det inte stämmer.

Jessica: Just det, rent på personnivå?

Gina: Ja precis att jag skiter fullständigt i dig egentligen men i min profession vill jag ändå förmedla att vår relation är viktig och du är viktig och så där. (Gina, senior socialsekreterare)

När frågan om vad som kan ses som negativt med att fokusera på relationen kommer upp är socialsekreterarna som jag har träffat samstämmiga i att det är kopplat till gränser för professionalitet i relationen. Det handlar om gränserna mellan att komma för nära eller att låta klienten komma för nära, att släppa den professionella rollen och bli mer privat. Att släppa uppdraget som utgår ifrån att jobba tillsammans med klienten och göra sig själv till den som istället ska "rädda" personen genom att ordna allt för dem. Det beskrivs som viktigt att hålla relationen på en "lagom" personlig nivå men att det i vissa fall är svårt när klienter söker, eller förväntar sig en annan typ av relation:

Klienten tror att vi ska bli vänner, de är skitensamma och nu har de chansen att få en vän. Sen den dan som jag ska säga: "nej, men jag är din socialsekreterare jag är inte din vän har du inte fattat det" då är det farligt och då har man liksom missbrukat sin position, alltså sin maktposition som kanske inte klienten heller är medveten om. (Gina, senior socialsekreterare)

Gina förstår gränsöverskridande framför allt som nybörjarmisstag i relationen till klienterna men är tydlig med att hon själv många gånger har gått över den gränsen. Gina tänker att det skedde oftare i början av yrkeslivet, som socialsekreterare är man dock aldrig immun mot att bli för känslomässigt involverad i klienterna. Med utgångspunkt i vad socialsekreterarna i denna studie säger ingår det på något sätt i arbetets förutsättningar.

Diskussion om relationens inre gränser

I detta kapitel har professionsperspektivet varit i fokus och redovisats utifrån teman som rör olika typer av gränser. Socialsekreteraren som part i relationen präglar dess gestaltning både i egenskap av representant för en profession men också som en individ. Beträffande socionomprofessionens gränser handlade det avsnittet om hur socialsekreterarna beskrev sin yrkesroll, socionomroll samt yrkesstolthet. Ur ett individperspektiv redogjordes vidare för socialsekreterarnas beskrivning av professionell utveckling kopplat till både yrkeserfarenhet och livserfarenhet. Kapitlets andra del ägnade sig åt gränser som kopplades till relationen i sig. Under det temat lyftes uppfattningar om vikten av att vara personlig i relationen samt vad det

innebär att gå över gränsen i relationen. I följande två stycken diskuteras resultaten av den tematiska analysen och kopplas till de teoretiska begreppen *diskretion* och *professionell identitet*.

Diskretion i relationen

Resultaten av den tematiska analysen i detta kapitel visar att socialsekreterares professionella utveckling påverkar hur relationen till klienterna gestaltas. Socialsekreterarna beskriver att de början av yrkeslivet hade en uppfattning om att relationen inte påverkas nämnvärt av vem den enskilda socialsekreteraren är. Det verkar finnas en föreställning om att en professionell relation i socialtjänsten innebär en opersonlig relation vilket också DeBoer och Coady (2007) beskriver som en rådande men förenklad uppfattning i socialt arbete. I takt med den professionella utvecklingen beskriver socialsekreterarna att de tar tydligare kommando över hur relationen till klienterna utformas. Relationen anpassas i enlighet med den enskilde socialsekreterarens personlighet. I och med den professionella utvecklingen beskriver socialsekreterarna att det med tiden också blir ett annat fokus i mötet med klienterna. Det professionella lugnet innebär att mötet kan utformas på ett personligt sätt, exempelvis genom att bygga lego eller att bara lyssna.

Det finns dock gränser för hur personlig en relation kan bli enligt socialsekreterarna. Att gå över gränsen för professionalitet i relationen sammankopplas framför allt med att bli mer vän än socialsekreterare. Som professionell anser vissa inte heller att man ska dela med sig av privata angelägenheter. Gränserna för vad som är för nära beskrivs dock inte som helt tydliga. Klienterna kan ibland ge uttryck för att de vill ha en djupare relation än vad socialsekreterarna uppfattar som deras uppdrag. Sådana dilemman behöver också hanteras inom professionalitetens gränser.

Att arbeta i direktkontakt med medborgare är det ena kännetecknet för gräsrotsbyråkrater. Det andra är att man har tillgång till någon form av diskretion vilket innebär att det i arbetet finns utrymme för att tolka och anpassa den praktiska yrkesutövningen efter klientens individuella behov (Lipsky 2010). Det kan både handla om diskretion i fråga om vilket beslut som ska fattas i ett enskilt ärende. Men det kan också handla om att man som professionell själv kan besluta om hur man gestaltar sitt

arbete. Diskretion är således ett centralt element i relationen mellan socialsekreterare och klient. I detta avsnitt analyseras resultaten om relationens inre gränser utifrån begreppet diskretion.

Diskretion i socialtjänstens arbete möjliggör att relationen mellan socialsekreterare och klient kan anpassas. Det kopplar till Molanders (2016) förståelse av strukturell diskretion då det är en organisatorisk förutsättning för beslutsfattande. Utifrån det empiriska materialet i denna avhandling kan analysen riktas mot att förstå hur socialsekreterarna resonerar kring relationens utformning och anpassning. Det vill säga hur socialsekreterarna beskriver att de hanterar det diskretionära utrymmet i sitt arbete. I den meningen handlar socialsekreterarnas beskrivningar mer om diskretionens epistemiska dimension, det vill säga hur professionella resonerar kring sin handlingsfrihet (Molander 2016). Det handlar om att identifiera hur exempelvis inomprofessionella värderingar och normer också kan påverka hur relationen till klienterna beskrivs.

Att hantera klientarbetet i socialtjänsten och den diskretion som medföljer blir enligt socialsekreterarna i denna studie lättare ju mer erfarenhet du har. Som nyutexaminerad och ung beskrivs hanteringen av diskretion i termer av fyrkantighet och professionell osäkerhet. Med erfarenhet, både i fråga om yrkeserfarenhet och livserfarenhet, uttrycker socialsekreterarna att de använder diskretionen i gestaltningen av relationen till klienterna. De beskriver att de anpassar relationen beroende på situationen. Erfarenheter av att ha mött många klienter men också av livet i stort beskrivs som en professionell trygghet. Det exemplifieras bland annat genom att poängtera betydelsen av att stanna upp och faktiskt lyssna på vad klienterna säger, "att hitta ett professionellt lugn". Denna trygghet påverkar hur relationen till klienterna kan utformas. Som ny är man osäker och fyrkantig. Som erfaren kan diskretionen användas och relationen kan i högre grad anpassas utifrån socialsekreteraren som professionell men också och som person.

Socialsekreterarna betonar att person och personlighet påverkar vilken relation man får till en klient. Vem man är som person påverkar också klienternas uppfattning om professionalitet i relationen. Om du är ung eller gammal påverkar relationen. Om du har en vigselring på dig signalerar du något privat om dig själv. Gränsen mellan personlig och privat är på det sättet inte helt tydlig i relationen mellan

socialsekreterare och klient. Här har socialsekreteraren genom sin professionella diskretion möjlighet att välja hur personlig, och/eller privat, man vill vara i relationen. Det handlar alltså inte om att vara privat *eller* personlig *eller* professionell. Det ska passa klienten men också socialsekreterarens personlighet. Det är då det blir professionellt enligt resultaten i denna studie, vilket också går i linje med hur empiriska studier om hur professionalitet i relationen kan åstadkommas (Alexander & Charles 2009; Oltedal 2015).

I intervjuerna framgår att diskretionen, möjligheten att anpassa sitt arbete, både används och värdesätts i fråga om relationen. En professionell relation kan förstås som en relation där socialsekreterarens kompetens och personlighet används för att anpassa bemötande och övrig kontakt med en klient. Att det finns en gräns för hur mycket relationen kan anpassas går att koppla till gränserna för professionalitet. Att bli för mycket vän och att ge falska förhoppningar om en annan slags relation är exempel på när en relation går över gränsen och blir oprofessionell. I denna studie resonerar några av socialsekreterarna också kring skillnader mellan att arbeta i myndighetsutövning jämfört med att arbeta som behandlare i socialtjänsten. Gränserna för hur en socialsekreterare i myndighetsutövning ska gestalta klientrelationen framstår i något avseende som snävare. Det finns utsagor som betonar att gränserna för vilken relation som är professionell inom myndighetsutövning är kopplade till den byråkratiska aspekten av uppdraget.

Att arbeta i yrken som präglas av diskretion innebär att de professionella har en ansenlig makt som också präglas av brist på insyn (Molander 2016). Att använda diskretionen är därmed att förstå som en slags maktutövning som socialsekreterarna måste hantera. Att vara i en maktposition ställer krav på reflektion kring förhållningssätt och värderingar som enskild socialsekreterare och som professionellt kollektiv. Socialsekreterarnas reflektioner kring gränserna för det professionella uppdraget och gränserna för professionalitet kan förstås som uttryck för inomprofessionella värderingar och normer. Sådana värderingar som kopplas till socionomprofessionen som kollektiv och diskuteras närmare i följande stycke.

Socialsekreterarnas professionella identitet

Resultaten i kapitlet som rör detta tema kan sammanfattas till att socialsekreterarna rent allmänt verkar trivas med sitt arbete. Yrkesrollen som socialsekreterare i socialtjänstens myndighetsutövning innebär dock vissa begränsningar för vilken relation som är möjlig att etablera i klientarbetet. Erfarenheter av att ses som den elaka återkommer i socialsekreterarnas utsagor. De gör även reflektioner om att relationsarbetet i socialtjänsten innebär att möta och hantera starka känslor i mötet med klienterna. Det poängteras som viktigt att lära sig att inte ta det personligt då starka känslor beskrivs som ofrånkomligt med tanke på arbetets karaktär.

Socialsekreterarna beskriver sig främst som socialarbetare och inte byråkrater (och inte heller socionomer). Det finns en tydlig skillnad mellan de två rollerna. Det framkommer också en bild av att socialarbetare som profession kännetecknas av ett särskilt engagemang som går utöver det formella uppdraget. Det kan förstås som en slags professionell kärna som inte påverkas av organisationens byråkratiska kontext. När det gäller socialsekreterarnas resonemang om yrkesstolthet relateras det framför allt till organisationens rykte. Att arbeta i socialtjänsten är något som man i och för sig är stolt över och känner sig trygg med, men det är inte något man stoltserar med inför andra helt obetänksamt.

Inomprofessionella värderingar och normer kan vara ett uttryck för socialsekreterarnas professionella identitet i meningen att det representerar individers interna beteende- och tankemönster. I socialsekreterarnas beskrivningar av relationens betydelse i socialtjänsten finns återkommande hänvisningar till kännetecknen som kopplas till yrkesrollen som socialsekreterare och socionomprofessionen. Jag tolkar det som en konstruktion av de yrkesverksammas professionella identitet. Webb (2107) beskriver att den professionella identiteten är nära sammankopplad med den organisatoriska kontext där professionen verkar. Som yrkesverksam i socialtjänsten beskriver socialsekreterarna att hanteringen av starka känslor hos klienterna är ett centralt inslag i arbetet. Som socialsekreterare behöver man också stå ut med att bli avvisad. Dessa två inslag kan förstås som exempel på klientgruppens utmärkande drag vilket är ett sätt att identifiera en slags professionell identitet (Webb

2017). Klientgruppens utmärkande drag när det gäller socialtjänsten är att de flesta inte vill vara där.

Socionomer beskrivs också som en organisationsberoende profession (Avby 2018; Svensson 2008). Titeln socionom förstås som ett uttryck för en formell examen där idéer om det professionella fältet grundläggs. Den professionella identiteten på individnivå och som del av fältets kollektiva identitet etableras efter examen, på yrkesfältet. Socialsekreterarna i denna studie, både de seniora och de juniora, beskriver i de allra flesta fall att arbete inom socialtjänsten inte var något de hade planerat. Under utbildningen var många av dem inriktade på att arbeta som kurator, att läsa vidare till steg 1-terapeut. Att de hamnade i socialtjänsten var så att säga inte deras förstahandsval. Dessa utsagor kan säga något om den dubbelhet som också präglar socialt arbete som i fråga om fältets övergripande värden, dess så kallade kompetensfält (Brante 2014).

Socialt arbete befinner sig inom två centrala kompetensfält, psykosocial integration och social kontroll. Kuratorsyrket kan i en sådan kategorisering kopplas till värdet psykosocial integration medan socialsekreteraryrket karakteriseras av social kontroll. Det är två parallella riktningar inom socionomprofessionen. Med utgångspunkt i socialsekreterarnas utsagor i denna studie framstår kuratorsrollen och arbete med psykosocial integration som mer önskvärt. Återigen kan också socialtjänstens status som organisation aktualiseras i detta avseende. Ponnert (2007) definierar det som att socialsekreteraryrket karakteriseras av ”låg legitimitet och diffusa gränser” (s. 92). Dellgran (2016) beskriver att det historiska arvet från fattigvården inte är till någon fördel för professionens legitimitet. Kopplingen till socialtjänsten kan till och med förstås som stigmatiserande för professionen (Dunk-West & Verity, 2013). Om organisationens status ska användas som ett tecken på en yrkesgrupps professionella identitet (Webb 2017) kan arbete i socialtjänsten i detta fall inte vara till dess fördel. En inomprofessionell värdering kan således uttryckas som att socionomer som profession, i likhet med klienterna, inte heller vill vara i socialtjänsten.

I intervjuerna beskriver socialsekreterarna att de trivs med sitt arbete. Den individuella upplevelsen av att arbeta i socialtjänsten skiljer sig från professionens kollektiva uppfattning i det avseendet. Den individuella erfarenheten skiljer sig också från beskrivningar av arbetet i

socialtjänsten som finns i forskning och i media. De utsagor som i intervjuerna kopplats till rollen som utbildad socionom ger en bild av en tydlig professionell identitet, den som socialarbetare och inte som byråkrat. Socialsekreterarna beskriver sig själva som socialarbetare i första hand, inte som socialsekreterare eller socionomer. De gör en tydlig åtskillnad mellan socialarbetare och byråkrater. Att vara socialarbetare handlar om något mer än att representera en myndighet och att "sitta och skriva dokument hela dagarna". Hjärtat måste vara med. Denna del av identiteten kan förstås som en inre drivkraft för att fortsätta arbeta, det som ger arbetet mening.

Socialarbetaridentiteten som beskrivs kan också förstås som mer inriktad på förändringsarbete. Att vara med och följa, att på något sätt bidra till att klienter får det bättre beskrivs som de positiva delarna av arbetet. Dessa delar av socialsekreterarnas utsagor tolkar jag som uttryck för interna tankemönster kopplade till den professionella identiteten. Grovt uttryckt handlar denna del av den professionella identiteten om att se sig själv som hjälparen, inte byråkraten. Återigen finns en koppling till det sociala arbetets parallella värden. Att integrera värderas högre än att kontrollera. Det kan förstås som att socialsekreteraryrket inte värderas lika högt som mer behandlingsinriktade yrken inom ramen för socionomers kompetensfält. Det går också att spåra när det kommer till hur socialsekreterarna uttrycker sig i fråga om yrkesstolthet. Både bland de juniora och de seniora socialsekreterarna finns exempel på hur de lite ursäktande beskriver att de trivs med sitt arbete. De är stolta över sitt yrke men kanhända är socialsekreteraryrket inte lika accepterat som andra yrkestitlar inom socialt arbete som professionellt fält.

I detta kapitel har relationens inre gränser varit i fokus i termer av socialsekreterarnas användning av diskretion i relationen samt karakteristika kopplat till socialsekreterarnas professionella identitet. I nästa kapitel vänds blicken mot hur beskrivningarna av relationen kan förstås som en del av socionomers kunskapsbas i fråga om användning och värdering av olika kunskapskällor.

Kapitel 8

ATT TRO ELLER ATT VETA? OM RELATIONEN SOM BEDÖMNINGSGRUND

Jag har ju massa kunskaper naturligtvis för jag har gått massa utbildningar och allt möjligt och jag har 26 års erfarenhet och det är ju jättevärdefullt. Men utan min förmåga att få till en relation till klienten så står jag mig ofta ganska slätt trots kunskap och erfarenhet. Det är ju inget direkt jag har hittat på att relationen är viktig i en förändringskontakt mellan två människor, det finns väl evidens på det också om jag inte minns fel. Men det är en del av kunskapen och erfarenheten. (Esa, senior socialsekreterare)

I citaten ovan skiljer Esa mellan tre olika aspekter av sitt arbete. Kunskaper, erfarenheter och förmågan att få till en relation. Kunskaper och färdigheter är också något som formuleras i förhållande till socionomers kompetens och kunskapsbas. Socialarbetares kunskapsbas har tidigare i avhandlingen beskrivits urifrån tre olika element, *teoretiska, faktiska och praktiska kunskaper* (Trevithick 2008). Den sista kategorin, praktiska kunskaper handlar om hur socialarbetare använder och gör kunskapen relevant i yrkespraktiken vilket sätter de professionellas syn på kunskap i fokus. Som titeln på detta kapitel antyder handlar socialsekreterarnas beskrivningar av praktiskt kunnande och bedömningar om att deras arbete handlar både om att tro och att veta. Det vill säga att bedömningar i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker präglas av olika typer av kunskaper men också av värderingar.

I detta kapitel presenterar jag hur socialsekreterarna resonerar kring kunskaper och färdigheter kopplat till relationen mellan socialarbetare och klient som grund för professionella bedömningar. Kapitlet har två huvudsakliga delar. En del redogör för vilka kunskapskällor socialsekreterarna beskriver att de använder i sina bedömningar. Den andra delen rör socialsekreterarnas värdering av relationen i sig och i förhållande till dessa kunskapskällor. De avsnitt som presenteras här är

resultaten av den tematiska analys som gjorts av det empiriska materialet och omfattar de delar av intervjuerna där koderna kunskap eller värdering har identifierats. Resultaten kopplas till tidigare forskning i de empiriska delarna och till delar av det teoretiska ramverket i slutet på kapitlet.

I kapitlet ligger fokus på frågan om hur socialsekreterarnas syn på relationens betydelse kan kopplas till socionomprofessionens kunskapsbas i fråga om användning och värdering av kunskaper. I det första avsnittet, *Klientarbete som professionell kunskapsbas*, ges en övergripande beskrivning av hur socialsekreterarna förstår socialt arbete som kunskapsområde. Efter det följer ett avsnitt om *kunskapskällor i det dagliga arbetet*. Det handlar om tre sådana kunskapskällor: *manualer och forskning, socionomutbildningen* samt *kollegor*. I kapitlets andra del, *Relationens värde*, görs tre olika tematiseringar. Den första, *Relationen som det sociala arbetets hjärta*, handlar om relationens symboliska värde. Efter det presenteras temat *Socialarbetaren som sitt eget verktyg*. Det tredje temat i fråga om relationens värde, *Relationen som tabu*, rör de utsagor som antyder att relationen också kan förstås som ett laddat ämne. I slutet av kapitlet sammanfattas resultaten och diskuteras med utgångspunkt i begreppen praktiskt förnuft, diskursuniversum och doxa.

Klientarbete som professionell kunskapsbas

I intervjuerna med socialsekreterarna beskrivs klientrelationen som den mest centrala delen av arbetet. Utifrån ett professionsperspektiv är socialsekreterarnas kunskap att förstå som ett viktigt attribut. En av frågeställningarna i avhandlingen rör kopplingen mellan beskrivningarna av relationen och socionomprofessionens kunskapsbas. Men innan de empiriska delarna som rör kunskapskällor redovisas vill jag zooma ut från socialtjänsten för en stund. Ett tema som återkommer i socialsekreterarnas utsagor är reflektioner om socialt arbete som yrkespraktik i stort.

Det handlar om hur det sociala arbetet inom socialtjänsten kan förstås som kunskapsområde. I analysen av det empiriska materialet finns flertalet utsagor som illustrerar vad det innebär att arbeta med klientnära arbete på ett övergripande plan. Det finns ett antal grundläggande aspekter som präglar arbetet. De handlar om hur socialt

arbete kan förstås utifrån ett kunskapsteoretiskt perspektiv. Ulrika, en av de juniora socialsekreterarna, reflekterar kring frågan om kunskap i socialt arbete. Hon menar att det inte är helt lätt att sätta ord på vad det är man kan och vad man lär sig. Här beskriver hon först intrycket av socialt arbete som kunskapsområde under socionomutbildningen:

I början kände jag så här att gud det är så svårt att berätta för folk vad jag lär mig för jag kunde inte säga riktigt vad jag hade lärt mig för det kändes som att varje kurs inte gav kunskap på det faktabaserade naturvetenskapliga sättet man kanske pratar om kunskap annars. (Ulrika, junior socialsekreterare)

Här handlar det enligt mig om en vaghet i att formulera vilken typ av kunskap som utgör grunden i det sociala arbetet och det kunskapsobjekt som kännetecknar samhällsvetenskapen. Denise gör också jämförelsen med naturvetenskap i reflektioner kring vad som präglar socialt arbete som kunskapsområde. Det handlar om vad som är möjligt att uttala sig om:

Om du tar den gamla vanliga traditionella naturvetenskapen så den här ramlar ner va (*släpper ett papper*) och det gör den nästa gång också. Inom socialt arbete så har vi en massa teorier som är bra på att tala om varför det har hänt men vi är urusla på att tala om vad som ska hända (Denise, senior socialsekreterare)

I citatet beskriver Denise uppfattningen att det sociala arbetets teoretiska kunskaper fokuserar på orsaker snarare än att förutse effekter eller samband mellan insats och utfall. När de socialsekreterare jag intervjuat talar om hur de gör bedömningar av olika klientrelationer och ärenden är osäkerheten något som blir tydligt. De poängterar att det sällan är möjligt att säga något med säkerhet, alltså att det handlar om just bedömningar. Dessa bedömningar präglas bland annat av tidskontexten, arbetsplatsens kultur och av klientrelationen som arbetats upp under kontakten mellan socialarbetare och klient (Ponnert 2007).

Helen, som har arbetat i tjugofem år inom socialtjänsten, beskriver det som att det aldrig går att veta säkert utan att bedömningen görs i stunden, utifrån det man som professionell ser och hör just då. Ett ärende som till en början bedöms som icke-komplicerat kan efter en tid visa sig vara ett LVU-ärende, enligt Helen. Det är en av de kontextuella

förutsättningarna för att fatta beslut inom socialtjänsten – att det som ska bedömas hela tiden är i rörelse. Det gäller även kunskapen i socialt arbete. Esa och Alex beskriver exempelvis hur de under sitt yrkesliv kan se tillbaks på felaktiga bedömningar som de gjort. Det handlar om personer som de nu i retrospektiv bedömer utifrån kunskapen om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Alex beskriver att somliga klienter blev illa behandlade utifrån att de som professionella inte hade de kunskaperna. Kunskapen är alltid tillfällig på något sätt. Bedömningarna görs av det som just då är aktuellt. Denna förutsättning kan, enligt Denise, ligga till grund för ett förhållningssätt till kunskap i socialt arbete:

Vi får vara lite ömsinta så att säga. Tvärsäkerheten i det vi uttalar oss om, det är väl det som utmärker vetenskap egentligen, att man är osäker på vad man håller på med skulle jag vilja påstå. (Denise, senior socialsekreterare)

Vad är det då som vägleder socialsekreterarna i deras bedömningar? Bedömningsinstrument kan fungera som hjälpmedel i utredningsarbetet men i intervjuerna beskrivs det sociala arbetet som något mer än att fylla i blanketter och att administrera. Det är i bedömningarna som det professionella arbetet görs. Denise beskriver vikten av att faktiskt ha en människa som gör bedömningarna:

Analysen fixar inte blanketten, det måste man faktiskt ha i huvudet. Man måste våga det här och så, och sen fråga den andra liksom: ”du om vi skulle prova det här? (Denise, senior socialsekreterare)

Denise uttrycker att analysen måste göras i huvudet på socialarbetaren och att den sedan måste förmedlas i samråd med klienten. Men när socialsekreterarna reflekterar över hur de gör sina bedömningar är det en annan kroppsdel som nämns – magen. Magkänsla är ett begrepp som inte väcker enbart positiva associationer när det gäller kunskap och socialt arbete. Det är något som ibland till och med polemiserar i förhållande till vetenskaplig och faktabaserad kunskap. Men trots det något som återkommer i socialsekreterarnas utsagor. Esa illustrerar denna dubbla känsla gentemot begreppet:

Jag sitter ju inte och analytiskt följer nåt schema eller så...jag går ju på – nu låter det ju jätteäckligt – på magkänsla. Erfarenhet, intuition, magkänsla. Jag ser vad

jag har framför mig, jag hör vad han säger, jag ser hur han mår, om det är en som är jätteledsen eller nån som är jättearg. (Esa, senior socialsekreterare)

Även om själva begreppet magkänsla inte är positivt konnoterat, som citatet ovan visar, finns det något som denna beskrivning fångar. Esa nämner också orden erfarenhet och intuition och det går även att återfinna i andras reflektioner. Det handlar om att se och att lyssna men också att "känna av en annan människa" som exempelvis Kim uttrycker det. Det beskrivs vidare hur denna magkänsla är en färdighet som är svår att träna upp genom att exempelvis läsa om det i böcker. Det är inte en tillägnad kunskap utan något som hon "känner att hon alltid har haft". Här kopplar Kim sedan till klientrelationen och beskriver att magkänslan ger ingången till hur klientrelationen sedan kan utformas. Det poängteras dock att det inte finns *ett* sätt att bemöta klienter eller en slags klientrelation:

Jag är inte på samma sätt i alla möten, jag är alltid mig själv men jag är olika. Det är lite spännande. (Kim, junior socialsekreterare)

Att göra bedömningar kan handla om många olika aspekter i arbetet som socialsekreterare. Det kan röra sig om att bedöma situationer, relationer, personer och sig själv som professionell och som person. När det gäller kunskap kan bedömningarna också handla om vad som är möjligt att uttala sig om i enskilda ärenden. Socialt arbete är en samhällsvetenskaplig disciplin och som sådan kontextuellt präglad. Kunskapen är i rörelse och det är inte möjligt att uttala sig med tvärsäkerhet utan kunskapen är alltid en bedömning som görs av en professionell. Här kan det som socialsekreterarna definierar som "magkänsla" fungera som vägledande i det professionella arbetet. Kim beskrev att magkänslan är något som finns med sedan innan, att det är svårt att lära sig. Här finns också ett annat perspektiv som presenteras av Ulrika, en av de som arbetat kortast tid – cirka ett år:

Det vi jobbar med kan ju aldrig vara säkert, att så här, att bli ifrågasatt i men hur vet ni att det här blir rätt då? Det kan ju bli helt tvärtom och då får vi bara: "ja men vi tror ändå på det här" och det är allt vi kan göra. Så att magkänslan är ju relationen och våran kunskap och våran kompetens och våra diskussioner i gruppen och det är våran tro – för att vi vet aldrig. Och vi kommer aldrig

kunna lära oss att veta i vårt jobb för då behöver vi kunna se in i framtiden. Och innan vi kan det så har vi bara våran tro som är våran magkänsla men som jag ändå tycker är en ganska kompetent magkänsla. (Ulrika, junior socialsekreterare).

Klientrelationen som kunskapsbas kan via citatet ovan sammanfattas till en "kompetent magkänsla" som bygger på socialsekreterarens kunskap och kompetens. Denna kunskapsbas utvecklas i mötet med klienter, genom självreflektion och i diskussioner med kollegor. Kunskapen är dock aldrig säker vilket, enligt socialsekreterarna, bör ses som ett riktmärke för ett professionellt förhållningssätt till kunskap i socialt arbete. Men det är mer än en magkänsla och en tro, det kan också vara kunskap som hämtas från andra källor.

Kunskapskällor i det dagliga arbetet

I följande avsnitt redovisas hur socialsekreterarna uttrycker sig ifråga om uttalade kunskapskällor som används i klientarbetet. Vilka kunskapskällor nämns och hur talar de om dessa? Här presenteras manualer och forskning, socionomutbildningen samt kollegor som olika källor för kunskap i det dagliga arbetet.

Manualer och forskning som kunskapskälla

Sedan början på 2000-talet finns en uttalad strategi från centrala myndigheter när det gäller kunskapsutvecklingen i socialt arbete. Den har ofta diskuterats utifrån begreppet evidensbaserad praktik (EBP). Som nämndes i inledningen av avhandlingen kopplas det till att stärka det vetenskapliga stödet för socialtjänstens arbete. I Sverige har EBP i många avseenden blivit liktydigt med att utveckla användandet av standardiserade och vetenskapligt grundade bedömningsinstrument av olika typer. I socialsekreterarnas resonemang kan denna inställning också urskiljas. I deras reflektioner kring vad som är i fokus för dagens socialtjänst är det ofta mallar för dokumentation eller andra instrument för utredning och bedömning som får fungera som exempel. Inte sällan ställs dessa administrativa och standardiserade delar av arbetet dessutom emot det relationella perspektivet. En sådan positionering förekommer också i forskning som rör socialtjänsten i allmänhet (Bergmark & Lundström 2011; Herz 2016; Sundell 2012). Sådana

exempel finns också i empiriska studier av relationsarbete i socialtjänsten (Parr 2016).

I denna studie är ett sådant resonemang särskilt framträdande i de seniora socialsekreterarnas utsagor. De ser en tydlig förskjutning i arbetet där fokus i hög grad ligger på administration och dokumentation. Caj, som har arbetat sedan slutet på 1980-talet, ser en risk med att för mycket fokus läggs på det administrativa och att det relationella arbetet kommer i skymundan. Det gäller särskilt för de som kommer ut som nyutexaminerade:

För att det administrativa blir så stort. Dokumentation och hur man registrerar och beslutar vilka formulär man använder. Det är stort och tar mycket tid och jag menar inte att det är oviktigt men det är stort och det är viktigt men vad ska jag säga – man får inte tro att det är allt i socialt arbete. (Caj, senior socialsekreterare)

Caj poängterar att dokumentation och administration inte är en oviktig del av arbetet men det får inte ta över helt. Även Ulrika, som har arbetat knappt ett år ger en sådan beskrivning av synen på arbetet:

Jag är övertygad om majoriteten av alla som jobbar i hela Sverige som socialsekreterare, är överens om att det är så jäkla mycket administrativt och att det förstör relationen. Och att många av oss nog ligger närmare att vi tycker att relationen ska ha en stor del och vi ska träffa våra ungdomar, vi ska träffa våra familjer liksom. Det måste vi göra för annars kan vi inte göra ett bra jobb. (Ulrika, junior socialsekreterare)

Här beskriver Ulrika en stark övertygelse i synen på att klientrelationen hamnar i skymundan för ett omfattande administrativt arbete. Hon anser dessutom att det är något som de flesta socialsekreterare är överens om. Utifrån socialsekreterarnas reflektioner kring manualer och bedömningsinstrument tar arbetet med standardiserade mallar och utredningsmetoder inte bara tid från att möta klienterna, som Ulrika beskriver i citatet ovan. Det finns också en förskjutning i arbetet som kopplas till ökad styrning och tillsyn som diskuterats tidigare i avhandlingen. Socialsekreterarnas reflektioner beskriver en upplevelse av att fokus för arbetet är att fylla i dokumentationsmallar på rätt sätt så att tillsynsmyndigheterna inte kan ha något att anmärka på vid eventuella inspektioner:

De här manualerna de bjuder in till att slutresultatet är det viktigaste och inte resan dit. Alltså inte relationen, resan, mötena, det man liksom krånglar sig igenom det är inte det viktiga. Huvudsaken är att du har en BBiC-utredning⁸ som tar upp allting för att annars så tar Socialstyrelsen tillbaka licensen och jag tycker att det är utarmande. (Barbro, senior socialsekreterare)

Detta resonemang fortsätter Esa som beskriver att det manualbaserade arbetet fokuserar mer på att göra saker rätt snarare än att göra rätt saker i det sociala arbetet. Enligt Esa går det att härleda till en ökad betoning på styrning och kontroll snarare än ett intresse av att göra arbetet så bra som möjligt utifrån klienternas perspektiv. Standardiseringen av arbetet upplevs alltså inte bara stjäla tid från det konkreta relationsarbetet, det förstås också som en innehållsmässig kursändring för socialtjänstens arbete överlag. Det går i linje med hur forskning beskriver utvecklingen av socialtjänsten och offentlig sektor i och med implementeringen av styrningsmodellen New Public Management (Lauri 2016; Sallnäs & Wiklund 2018).

Barbro och Esa beskriver att det visst finns viktiga inslag i de standardiserade metoderna och bedömningsinstrumenten. Men dessa aspekter ses ändå inte som den mest centrala delen i arbetet. Barbro uttrycker att arbetet blir utarmat och vidare att ”fingertoppskänslan” i klientrelationen går förlorad i och med ökat fokus på att använda standardiserade instrument på rätt sätt. Det finns en annan kärna i det sociala arbetet och där är relationen till klienterna mer central än standardiserade metoder för utredning, bedömning och dokumentation.

När det gäller synen på manualbaserade metoder framgår tydligt att det är en del av arbetet som i många avseenden har gjort arbetet tydligare och mer strukturerat. Det uppfattas som positivt. Men de ser också risker med att i för hög utsträckning förlita sig på dessa instrument. Socialsekreterarna beskriver ett synsätt där deras egen bedömningsförmåga sätts i centrum vilket går i linje med den teoretiska modell av evidensbaserad praktik som ofta använts i implementeringen av EBP i socialtjänsten.

⁸ Barns Behov i Centrum (BBiC) är ett arbetssätt som utformats för att ge den sociala barn- och ungdomsvården en enhetlig struktur för handläggning, genomförande och uppföljning.

Socionomutbildningen som kunskapskälla

Kunskap som verktyg är något som beskrivs som viktigt för en professionell. Med kunskap som grund fattas de professionellas beslut. Hur ser professionella på sin kunskap? Socionomers kunskapsbas beskrivs som eklektisk, den består av kunskap från olika vetenskapliga discipliner (Brante, 2014). Det första steget i den professionella utvecklingen för socionomer är grundutbildningen och där läggs grunden för kunskapsbasen och yrkesidentiteten. I intervjuerna med socialsekreterare i denna studie får socialsekreterarna reflektera över vad de har fått med sig från utbildningen och hur de kan se att de använder kunskapen när de nu är yrkesaktiva inom socialtjänsten.

Att reflektera kring sin egen kunskap, vad man egentligen kan och vad man gör beskrivs i vissa avseenden som svårt. För de seniora socialsekreterarna finns tidsaspekten som en försvårande omständighet. Det är svårt att minnas vad man talade om under utbildningen eller vad man lärde sig. Ulrika, en av de juniora socialsekreterarna som har arbetat kortast tid efter socionomexamen, illustrerar denna upplevelse:

Man minns inte jättemycket för det går väldigt fort, jättefort att komma in i ett jobb och så är man där och sen har man vart där i en evighet. (Ulrika, junior socialsekreterare)

Även Tina, som har fyra års yrkeserfarenhet, uttrycker att det är svårt att sätta ord på vad man får med sig från utbildningen. Att det blir som en helhet i ett sätt att tänka snarare än konkreta kunskaper. I detta avseende finns även resonemang från några av de seniora socialsekreterarna. Det de har fått med sig från socionomutbildningen är en människosyn och förståelse för samhället och strukturer som beskrivs i termer av helhetsperspektiv. Ett perspektiv som också formar en som person. Helen, som har arbetat i närmare trettio år, beskriver känslan av att komma ut i arbetslivet efter socionomexamen:

När man kom ut så tyckte man både och. Det här att jag kan ingenting men jag kan mycket. Nu så här känner jag idag att jag kan väldigt lite egentligen fast jag kan ju mycket så är det ju, annars vore det tragiskt. (Helen, senior socialsekreterare)

Helen beskriver en dubbelbottnad upplevelse, att kunna lite och mycket på samma gång men landar ändå i att erfarenheten har genererat mycket

kunskap. Även Mia, som har arbetat i fyra år, för ett resonemang kring vad hon egentligen lärde sig på utbildningen och hur det kändes att komma ut som nyutexaminerad socionom:

Jag tänkte så här i början ”jag hade väl kunnat jobba med det här utan att ha gått en utbildning” men så ser det ju inte ut. Jag tänker att man har mycket i ryggsäcken, som man har med. Som man inte tänker på att man har lärt sig. Det har liksom bara landat där. (Mia, junior socialsekreterare)

De juniora socialsekreterarna har utbildningen relativt färskt i minnet, det är som mest fem år sedan de avslutade utbildningen när vi träffas. I intervjuerna med de juniora socialsekreterarna kommer frågan om utbildningens relevans upp vid ett flertal gånger. De beskriver upplevelsen av att de under utbildningen ifrågasatte varför vissa kurser fanns med. Att de då inte kunde se poängen med viss kunskap. När de efter examen har tagit klivet ut i arbetslivet har det blivit tydligare för dem att dessa kunskaper har relevans för arbetet som socialsekreterare.

Något som värderas högt är färdigheten att kunna reflektera och vrida och vända på frågor, något som enligt Ulrika är det som präglar arbetet som socialsekreterare:

Jag tänker framför allt så har den gett mig väldigt goda förutsättningar att diskutera saker från hundra olika håll. Och det är ju det vi gör hela tiden [...] varje dag är det ju beslut var femte minut liksom. Att ställa mot – ska vi göra så här eller så här? Eller så här eller så här? Och det tycker jag ändå att utbildningen har gett mycket möjligheter att ställa kritiska frågor och liksom fundera ett par varv till och inte bara göra nånting som känns bra. (Ulrika, junior socialsekreterare).

Att reflektera kring etiska dilemman och bemötande var något som de juniora socialsekreterarna nämner som viktigt att få träna på under utbildningen. Något annat som nämns utifrån erfarenheten av att arbeta som socialsekreterare är kopplat till klientrelationen. Sonja upplever att hon inte var förberedd på var hur viktigt det första mötet mellan socialarbetare och klient är :

För jag har märkt att det är mycket beror på första mötet och första intrycket. Att man kan få väldigt stor hjälp. Om man inte gör ett bra första samtal så tar det betydligt längre tid att få en bra relation vilket kan vara knepigt när

vi har fyra månaders utredningstid (Sonja, junior socialsekreterare)

Sonja förbinder denna färdighet i yrkespraktiken till utbildningsmoment som rör samtalsövningar och samtalsteknik, något som ofta påtalas som en viktig del att utveckla inom socionomutbildningen. Det första mötet och första samtalet kan enligt Sonja lägga grunden för en ”bra relation” vilket underlättar arbetet som är begränsat i tid i arbetet som utredande socialsekreterare. Det för oss in på frågan om kunskap om klientrelationen och vad socialsekreterarna kopplar klientrelationen till i samband med utbildningen till socionom.

Kunskap om klientrelationen på utbildningen

Jag frågade socialsekreterarna hur de upplever att det talades klientrelationen under utbildningen. Även här är det tydligt att det framför allt är de juniora socialsekreterarna som har möjlighet att se tillbaks på det. I allmänhet blev svaren från de seniora socialsekreterarna att de inte minns men i mer allmänna termer beskriver flera av dem att klientrelationen inte diskuterades, åtminstone inte så som de förstår relationens betydelse idag. Det kopplas till tidsandan på 1980-talet.

När de juniora socialsekreterarna får frågan om hur de uppfattar att klientrelationen diskuterades under socionomutbildningen finns två teman som genomsyrar deras resonemang; frågor som rör bemötande respektive makt. Men resonemangen rörande dessa två teman har enligt socialsekreterarna stannat på en relativt övergripande nivå på utbildningen. Här resonerar Tina kring upplevelsen av hur kunskapen om klientrelationen har presenterats:

Så många kurser tog ju upp ja, men ”relationen är viktig” men inte så mycket mer. Alltså, jag vet ju att det finns mycket forskning om att relationen är väldigt viktig och hur man kan bygga relation och hur den kan vara främjande för personen. Så kanske det behövs mer av det, mer en positiv ansats. (Tina, junior socialsekreterare)

I citatet ovan beskriver Tina, enligt min förståelse, ett exempel på en ytlig syn på relationens betydelse under utbildningen. Den asymmetriska maktrelationen mellan socialsekreterare och klient framstår som något de juniora socialsekreterarna kopplar ihop med kunskap om klientrelationen. I socionomutbildningen har, enligt de socialsekreterare jag har träffat, maktförhållandet i relationen främst kopplats till hur det

kan hanteras i det konkreta arbetet via bemötande, klädsel, hälsningsfraser. Så här säger exempelvis Kim:

Det var mycket så där – ta i hand, le. Det var kanske mer på den nivån. Ha inte uringade kläder, om nu det är relation? (Kim, junior socialsekreterare)

Bemötandefrågor och etiska dilemman är något som berör klientrelationen så som socialsekreterarna har uppfattat det under utbildningen. Linda uttrycker att dessa frågor inte är oviktiga men att det, nu i efterhand, blir tydligt att kunskaperna kunde ha fördjupats under utbildningen:

Det är klart att det har betydelse, men jag tror inte att vi gick in djupare på vad det har för betydelse för det praktiska arbetet riktigt. Inte vad jag kan komma ihåg i alla fall. (Linda, junior socialsekreterare)

Även Mia gör denna iakttagelse. Kunskapen om relationen på utbildningen har fokuserat mer på förhållningssätt som professionell. Också uppdelningen av begreppen privat och professionell är sådant som återkommer i svaren när socialsekreterarna får reflektera kring kunskapen om klientrelationen under utbildningen. Kopplingen mellan kunskap om relationen och konkreta situationer som uppstår i det praktiska arbetet påtalas som en brist.

Synen på klientrelationen, så som de juniora socialsekreterarna uppfattat den under utbildningen, beskrivs med orden fyrkantig och stel när de jämför med hur de ser på klientarbetet idag. Men Nikki och Ulrika resonerar kring frågan om vad som är möjligt att lära ut på en utbildning i fråga om professionella relationer. Nikki beskriver att mycket av det man ser och gör i sitt arbete är sådant som behöver upplevas genom träning. Att det är svårt att prata om på en generell nivå. Ulrika är inne på ett liknande resonemang. Förutom de färdighetsträningar i samtal som genomfördes under utbildningen var upplevelsen att diskussioner kring klientrelationen fördes i de mindre grupper som arbetade tillsammans under utbildningen och att det kan ses som mer givande.

Framför allt har kunskapen om relationen utvecklats i yrkespraktiken:

Men jag tycker att vi pratar om det mer nu på min arbetsplats och det tänker jag är för att det är först nu

man fattar hur det faktiskt är och hur det känns när det är så. (Ulrika, junior socialsekreterare)

Utifrån socialsekreterarnas erfarenheter av socionomutbildningen och av att gå ut i yrkeslivet och arbeta som socialsekreterare framträder en bild av att utbildningen tillhandahåller kunskaper som de har användning för i yrket: ibland som konkreta kunskaper men ibland också som färdigheter i att reflektera och att problematisera olika handlingsalternativ. Det finns också beskrivningar som uttrycker att kunskapen om klientrelationen mest handlar om bemötande och professionalitet. Att socionomutbildningarna låter kunskapen stanna vid det som Tina uttrycker: "att relationen är viktig och inte så mycket mer" kan vara viktigt att uppmärksamma. Fördjupad kunskap om relationens betydelse beskrivs av socialsekreterarna som en viktig del av kunskapsbasen. Yrkeserfarenheten gör att kunskapen om klientrelationen utvecklas och i det avseendet uttrycker socialsekreterarna att kollegorna har en central roll.

Kollegor som kunskapskälla

Att använda kollegor som kunskapskälla i sitt arbete är något som har beskrivits i forskning om socialarbetare och kunskap. Det är via kollegorna som ärenden diskuteras och reflekteras och vägen till beslut går ofta via kollegor (Avby, Nilsen & Ellström 2015). Det är något som socialsekreterarna i denna studie också återkommer till i synen på klientrelationen. Kollegorna ses som viktiga i det klientnära arbetet. Det kan handla om att be om hjälp i ärenden för att diskutera handlingsalternativ eller om att prata med kollegor om frustration och andra känslor som uppstår i mötet med klienter för att inte belasta klientrelationen med sådant.

Samarbete och erfarenhetsutbyte mellan kollegor är en stor del av det dagliga arbetet i socialtjänsten, det sker såväl informellt som formellt. Sonja, en av de juniora socialsekreterarna, beskriver att det som upplevdes som mycket överraskande i det första mötet med arbete inom socialtjänsten:

Jag blev överraskad över hur mycket hjälp man tar av kollegor. Att man gör ingenting själv utan man pratar med kollegor [...]. Jag var jätteorolig över att jag skulle behöva stå ensam i det här och vad ska jag göra med det här och ska jag ta beslut om hur de här barnen ska ha det

och så där. Men det är väldigt skönt, jag har aldrig känt mig ensam i jobbet och det var jag jätteorolig för att jag skulle göra. (Sonja, junior socialsekreterare)

Att man lär sig mycket av kollegor är ett återkommande tema i de junioras beskrivningar av sitt arbete, att man lär sig mycket av kollegorna. När det gäller klientrelationen kan det handla om att se hur andra gör i arbetet med att möta klienter. Mia beskriver att det är intressant att se hur olika alla gör. Det finns mycket att lära av de som har längre erfarenhet eller erfarenhet från andra organisationer. Kollegor framstår som en viktig del för den professionella utvecklingen. Det blir tydligt framför allt i de juniora socialsekreterarnas utsagor då de är i början på sitt yrkesliv. I deras beskrivningar av klientrelationen och deras arbete finns kollegorna där som ett stöd, som en inspiration och ibland kanske också som ett exempel på hur man inte vill göra sitt arbete. Linda beskriver synen på sina kollegors kunskap så här:

Jag lär mig väldigt mycket. Just det här hur de ställer frågor och snappar upp dem men också lyssna på dem när de gör olika bedömningar och tänker liksom att "ja, det låter vettigt" men ibland bara "men det låter ju jättekonstigt". Så kan det också vara. Men jag ser dem som en stor tillgång i min utveckling i min profession liksom. (Linda, junior socialsekreterare)

Det är i kollegorna som den egna utvecklingen speglas och det kan handla om såväl kunskap som personlig utveckling. I beskrivningarna av synen på kollegors roll framgår att de ses som viktiga oavsett erfarenhet. Att arbeta tillsammans med andra definieras som en central aspekt, men det poängteras också att olika erfarenheter är viktigt för en arbetsgrupp. Här kan mer erfarna vara en trygghet just genom att de har arbetat länge. Det kan också vara en styrka att ha kollegor i samma fas som en själv. Tina har arbetat i cirka fyra år inom socialtjänsten och sedan ett år tillbaka som utredare inom barn och ungdom. Hon ger följande beskrivning av professionell utveckling via kollegor:

För man får olika reflektioner från dem, för jag kan känna att: med de kollegor som också är nya, där kan vi liksom bolla dilemman och jag känner igen mig och så känner jag med. Medan med de som har jobbat längre så kan de mer gå in ibland och bara knyta upp saker ganska enkelt. (Tina, junior socialsekreterare)

I flera av socialsekreterarnas utsagor betonas att blandning mellan nytexaminerade och mer erfarna är en stor tillgång i arbetsgruppen. Det ger fler perspektiv på hur arbetet ska göras. De nytexaminerade bidrar med ett par nya ögon, nya sätt att se på saker medan de erfarna bidrar med kunskaper om organisation, erfarenheter av många klientrelationer. De ger också exempel på hur man kan förhålla sig till uppdraget för att "orka med" som Kim säger. Olivia upplever att olikheterna i arbetsgruppen används på följande sätt:

Erfarenheten från de som har varit med längre är jättevärdefull. Som har varit i liknande ärenden, hur gjorde man då och kan jag applicera det de gjorde på mitt ärende, det är jättebra grej absolut. Medans nyexade har helt andra ögon och kan säga jaha varför gjorde vi så? Och så får jag tänka, ja varför gjorde vi så? Alltså så. Att man låter sig reflektera, det blir ett jätteutbyte tycker jag. (Olivia, junior socialsekreterare)

En diversifierad arbetsgrupp i fråga om yrkeserfarenhet ger större möjligheter att reflektera över arbetet. Just det här med att "knyta upp saker" som Tina säger är något som har observerats hos kollegor med lång erfarenhet. Det beskrivs som ett lugn som kommer med erfarenheten av att ha mött många klienter och av att ha hanterat många olika situationer. Även Pirjo beskriver att hon lär sig mycket av att se på hur mer erfarna agerar och uppmärksammar särskilt ett slags "professionellt lugn":

Det är jättekul när man är med i mötet och man känner att den här har jobbat i hur många år som helst och man bara ser hur trygga de är och hur de lägger upp det och hur de löser relationen när man känner "ojoj nu händer det nåt här" och de bara reder ut det. (Pirjo, junior socialsekreterare)

I dessa situationer hänvisar Tina till att yrkeserfarenheten inte bara har gett ett lugn i hur situationer kan hanteras när de inträffar. Yrkeserfarenheten ger också kunskap om hur saker och ting kan förändras över tid vilket i sin tur finns med i bedömningar av situationer:

Men de har ju sett så mycket och varit med i så mycket så de har ju ändå på nåt sätt det här långa perspektivet att i de flesta fall så blir det ändå rätt bra i slutändan. Och det har ju inte jag än. (Tina, junior socialsekreterare)

Som nyutexaminerad och ny i arbetet har du inte haft möjlighet att följa klienter över tid och se hur deras situationer kan utvecklas. Det blir då kollegorna som kan tillhandahålla sådana berättelser och perspektiv på arbetet. Alex, en av de seniora socialsekreterarna, beskriver denna del som att få bekräftelse på sitt arbete. Att få återkoppling kring hur det går för klienter som man har arbetat med ser Alex som en viktig del för att trivas med arbetet. Inte för att det går bra i alla ärenden men att ändå, som Tina också säger, det går rätt bra för de flesta. Alex fortsätter att resonera kring vad yrkeserfarenheten ger för kunskap:

Det är ytterst sällan man ser till att inte klara sig på nåt sätt. Och det är en sån där säkerhet som jag har fått genom åren därför att jag har sett det. När vi inte har gått in så har de löst det själva och då har man "yes" varför har jag lagt ner så mycket tid och ångest på det där då? Så man lär sig ju också med erfarenheten och det hinner ju inte de här nyexade med för de orkar inte och så. Så de hinner aldrig få den bekräftelsen på sitt arbete. (Alex, senior socialsekreterare)

I citatet ovan lyfter Alex en annan aspekt på yrket och yrkeserfarenheten som numera präglar socialtjänsten – personalomsättningen. Att de "nyexade", som Alex säger, faktiskt inte är kvar i arbetet tillräckligt länge för att kunna uppleva denna typ av bekräftelse som kunskapsutveckling via erfarenheten över tid. I intervjuerna med de juniora socialsekreterarna framgår att de i många fall är de mest erfarna i sin arbetsgrupp. Pirjo beskriver det som att "när man har jobbat i tre år är man erfaren i vår grupp". Flera andra delar den upplevelsen med Pirjo, att vara relativt ny i arbetet men att ändå vara den med längst erfarenhet. Mia beskriver hur det var på hennes första arbetsplats inom socialtjänsten. Med lite mindre än två års yrkeserfarenhet var hon en av de med längst erfarenhet och beslutet om att byta arbetsplats blev oundvikligt:

Det var därför jag gick för jag skulle inte fixat det längre, då skulle jag ha gått in i väggen tror jag. Sen kommer de som helt nyexade och så ska man axla det och vara mentor och få stöd och lära dem jobbet och så har vi jättemycket att göra så ska man jobba samtidigt. Det är svårt. Jättesvårt. (Mia, junior socialsekreterare)

Personalomsättningen och sammansättningen i personalgrupperna påverkar kunskapsutvecklingen inom organisationen och inom yrkeskåren. Det som beskrivs i intervjuerna kring klientrelationen är en organisation som präglas av kortsiktighet och stor omsättning av personal och personer, vilket är något som också betonas i problematiseringar av läget i socialtjänsten under 2000-talet (Bruhn 2018; Tham 2007; Welander, Astvik & Isaksson 2017). Esa, som har arbetat i trettio år inom socialtjänsten upplever att ”inga av de erfarna är ju kvar längre”. Sådana organisatoriska faktorer påverkar också förutsättningarna för att arbeta med relationen till klienter mer kontinuerligt.

Kunskaper från manualer, forskning, socionomutbildningen och kollegor används enligt socialsekreterarna i det dagliga arbetet. I följande avsnitt beskrivs hur dessa kunskapskällor värderas i förhållande till relationen mellan socialarbetare och klient som grund för bedömning. I det följande avsnittet är inriktningen således socialsekreterarnas värderingar i anslutning till relationen.

Relationens värde

Kopplingen mellan handlingar, kunskap och värderingar beskrivs av Nygren, Blom och Morén (2013) som en central aspekt av socialt arbete och det kopplas till fältets normativa inslag som skapas i spänningsfältet mellan statens, professionens och klienters olika intressen. Dessa inbyggda spänningar påverkar i sin tur hur olika typer av kunskaper värderas och är en fråga om förhandling beroende på vems perspektiv som är i fokus. Kunskaper om relationen mellan socialarbetare och klient värderas ofta högt i empiriska studier och andra publikationer i socialt arbete. Nygren, Blom och Morén (2013) beskriver att handlingar kan förstås som ”värderingsimpregnerade” (s. 30) och följande avsnitt syftar till att illustrera de värderingar som uttrycks i socialsekreterarnas tal om relationen mellan socialarbetare och klient.

Vad är det socialsekreterare associerar till när relationen mellan socialarbetare och klient förs på tal? Vilka känslor väcker ämnet och vad är det första de kommer att tänka på? Det som är slående i socialsekreterarnas utsagor är hur eniga man är i övertygelsen att relationen är grunden för det sociala arbetet. De seniora socialsekreterarna uttrycker det i termer som ”Det är ju självklart för det

är det som är grunden” (Ilse, senior socialsekreterare) och att kunna bygga en relation till de man arbetar med är ”en av de viktigaste storheterna” (Esa, senior socialsekreterare). Det beskrivs till och med som ”allt i socialt arbete” (Barbro, senior socialsekreterare). Även de juniora socialsekreterarna har uppfattningen att relationen till klienterna är ett mycket viktigt inslag. Det är viktigt, det är grunden, ”man måste ha med sig klienten om man ska göra nånting och då måste man ha en relation” (Rebecka, junior socialsekreterare). Relationen till klienterna är ”det som är det roliga i jobbet” (Linda, junior socialsekreterare) men samtidigt ”lite klurigt” (Ulrika, junior socialsekreterare). En av de seniora socialsekreterarna, Fatima, säger att hon alltid tror sig har vetat att relationen är viktig. Men nu, efter nästan trettio år i yrket, framstår relationen som viktigare än någonsin på grund av att arbetet på många sätt är svårare än det var förut. Här nämns de särskilda krav på kommunikativa färdigheter som krävs i relationsarbete med personer som har olika typer av kognitiva funktionsnedsättningar.

När ämnet förs på tal utan någon närmare definition i början av våra samtal säger alltså de flesta att relationen till klienterna är grunden, det är det som är roligt med jobbet och det är ”a och o” för att göra det som görs på ett socialkontor. Relationen är allt, det är inom ramen för relationen som det sociala arbetet görs. Det är en övertygelse som är tydlig. Det går också att förstå som att relationen har ett värde – det är något som ligger dem varmt om hjärtat.

Relationen som det sociala arbetets hjärta

Då relationen mellan socialarbetare och klient antas ha en så pass central ställning i beskrivningen av socialt arbete är det inte konstigt att den ofta beskrivs som det som ”förkroppsligar” socialt arbete (Megele 2015, s. 4) eller att det utgör ”praktikens hjärta” (Ruch, 2010). Men som nämndes i inledningskapitlet saknas i många avseenden en mer problematiserande ansats inom det sociala arbetet (Bruhn & Källström 2018; Levin & Ellingsen 2015). Flera av socialsekreterarna uppskattar att få prata om ämnet relationen mellan socialarbetare och klient. Det beskrivs som viktigt att ta upp och som ett ”spännande” perspektiv.

När vi ska sitta ner och prata om relationen mellan socialarbetare och klient, att prata om det som enligt socialsekreterarna själva är grunden i det sociala arbetet, möts jag dock av en motfråga i direkt anslutning till

de första associationerna: "Varför vill du veta detta?" Det är möjligt att den frågan ställs till alla forskare när de intervjuar yrkesverksamma. Trots det tänker jag att det kan illustrera hur bilden av socialarbetare och det sociala arbetets praktik förmedlas i forskning. Barbro uttrycker denna skepsis på följande sätt:

Jag tänker att relationen är jätteviktig men jag tänker också att när det gäller forskning och så här så blir det alltid med en kritisk ansats. Och att den kritiska ansatsen hamnar hos socialarbetaren. Vad är socialarbetaren medveten om i relationen och maktstrukturer och det teoretiska anslaget medan jag kanske ibland då kan sakna den praktiska, alltså den här fingertoppskänslan i relationen. (Barbro, senior socialsekreterare).

Barbros bild bekräftas också av Skogens (2007) som menar att forskningen om socialtjänst och relationer framför allt har fokuserat på maktanalyser ur ett kritiskt perspektiv. Kunskap om "fingertoppskänslan i relationen" förstår jag som en önskan om kunskap med ett tydligare fokus på socialarbetares professionella färdigheter ur ett praktikerperspektiv. Men också som en bredare förståelse av den kunskap som behövs för att göra professionella bedömningar av komplexa situationer. Det är inte bara i förhållande till forskning som socialsekreterarna välkomnar en diskussion kring kunskapen om relationen. I flera av intervjuerna kommer socialsekreterarnas inledande reflektioner in på relationen mellan socialarbetare och klient som motvikt, eller motkraft, till ett fokus på metoder och manualer:

Man pratar mycket om metodik och BBiC och sånt där men man pratar inte så mycket om relationen. (Rebecka, junior socialsekreterare).

Det perspektivet lyfts av såväl seniora som juniöra socialsekreterare. Det handlar dock inte bara om att ämnet inte diskuteras i tillräcklig utsträckning. Kontrasterandet mellan relation och metod beskrivs också som ett centralt förhållande i synen på det praktiska yrkesutövandet. Nikki har arbetat inom den sociala barn- och ungdomsvården i två och ett halvt år. Hon säger först och främst att relationen är det viktiga men utvecklar sedan hur relationen till klienten förhåller sig till de metoder man använder:

Jag tänker att vi som socialsekreterare kan använda oss utav vilka metoder som helst, hur många som helst och olika hela tiden men ändå inte nå fram till vissa klienter. Hos de flesta av våra klienter får vi fram den informationen vi behöver för att kunna göra ett bra jobb via relationen. Och det är genom att bygga den från början och framför allt att de ska ha en tilltro till att det vi gör faktiskt är bra och att det gynnar dem i längden (Nikki, junior socialsekreterare)

En liknande syn på relationen i förhållande till metoder beskrivs av Ilse som har arbetat i närmare trettio år inom socialtjänsten. Det är via relationen som metoden kan få betydelse för om det blir ett "bra" arbete och för att "komma vidare". Ur detta perspektiv blir metoden så att säga underordnad relationen enligt socialsekreterarnas syn på sitt arbete. Det relationella perspektivet ställs mot den bild av socialt arbete, och det ideal som för närvarande präglar synen på socialt arbete inom fältet. Här uttrycks en frustration hos Barbro, som tidigare påpekade vikten av fingertoppskänsla och praktiskt kunnande som centralt i socialt arbete:

För att vi just nu befinner oss i en tid där centralstyrning och manualer tros vara lösningen på socialt arbete och där jag verkligen med min själ känner att det är det svårbegripliga i relationen, alltså det här mänskliga mötet eller vad man ska säga, den kommer så mycket på undantag för att den känns inte lika professionell, den känns inte lika oantastlig, mätbar, kvalitativt studerbar eller vad jag ska säga. (Barbro, senior socialsekreterare).

Citatet ovan illustrerar det spänningsförhållande mellan relation och evidens som socialt arbete brottas med men jag tycker även att exemplet ovan ger en bra bild av hur socialsekreterare pratar om relationen. Barbro känner med sin själ att relationen innebär något svårbegripligt som inte ryms i dagens socialtjänst – som inte betraktas som lika professionellt som det manualstyrda arbetet. Utan att gå för långt i tolkningen av detta citat kan det fungera som en viktig iakttagelse av hur relationen kan förstås. Men kan relationen också förstås som ett professionellt inslag i arbetet, eller till och med som ett redskap? Den diskussionen återkommer i avhandlingens slutkapitel. I följande stycke redovisas ett angränsande tema som rör hur socialsekreterarna resonerar kring sin egen roll.

Socialarbetaren som sitt eget verktyg

En gemensam nämnare i socialsekreterarnas beskrivningar av sitt arbete är att de själva är ett verktyg⁹ som de använder i sitt arbete. Att använda sin fingertoppskänsla, att själv bedöma vad som är relevant för en utredning är något som socialsekreterarna värderar högt. Det handlar inte om att socialsekreterare inte använder kunskaper som standardiserade metoder och instrument kan bidra med. Men det uppfattas, som nämndes tidigare, snarare som en sekundär kunskapskälla. En kunskapskälla som också är beroende av vem man är som person, som socionom och dessutom av hur man väljer att använda sådana bedömningsinstrument. Något som Nikki och Pirjo uttrycker på följande sätt:

Alltså vi har ju metoder och sånt och jag tänker att de är bra när vi använder de på rätt sätt men jag tänker att det handlar mycket om att jag är mycket sån att jag plockar mycket. [...]. Man plockar lite det som passar en själv. (Nikki, junior socialsekreterare)

Jag säger ofta det att jag är ju det största verktyget i det här yrket. Sen kan vi ha massa metoder och verktyg som vi använder oss av men jag är det viktigaste i det hela. Du kan ge mig vilka verktyg som helst, men om inte jag kan få ihop det med mig själv så spelar det ingen roll. (Pirjo, junior socialsekreterare)

Här finns en värdering av olika kunskapskällor där den individuella socialsekreteraren placeras i centrum. I deras resonemang finns en grundläggande syn som kan uttryckas i termer av att det inte spelar någon roll vilka metoder som används. Relationen till klienter präglas i högre grad av hur den enskilda socialsekreteraren förmedlar information och kunskap. I ett sådant resonemang förstår jag socialsekreteraren som det huvudsakliga verktyget. För att de professionella ska fungera som ett verktyg så krävs reflektion men också att man som professionell litar på sin egen förmåga. Denise, som har arbetat i trettiofem år inom socialtjänsten uttrycker det så här:

Om man inte tror på sig själv och det man känner och tycker och ser och hör då är man inte nåt verktyg längre

⁹ Ordet verktyg kan förstås som synonymt till redskapsmetaforen från avhandlingens titel men i detta avsnitt utgår jag fortsättningsvis från socialsekreterarnas formulering.

då kan man byta ut den där människan. Då behöver man ingen människa där då kan vi sätta nåt dataprogram där istället som är förprogrammerat. (Denise, senior socialsekreterare)

Socialsekreterarna beskriver att arbetsmetoder eller andra verktyg kan förstås som sekundära kunskapskällor. Men de poängterar på samma gång att det ena inte utesluter det andra, det handlar inte om relation eller dokumentation. Utvecklingen i det sociala arbetet har enligt Gina inneburit en hel del förbättringar i fråga om yrkesfältets förändringar de senaste trettio åren, vilket har nämnts i tidigare kapitel. Här har inriktningen på struktur och dokumentation, enligt socialsekreterarna, fört med sig ett tydligare uppdrag för socialtjänsten överlag. Gina nämner, i likhet med Caj, att ett fokus på scheman och manualer har gett en struktur i arbetet vilket är positivt jämfört med tidigare. Det finns numera tydligare mål och flera verktyg att använda. Men i fråga om värdering av de olika delarna av arbetet betonar Gina ändå klientrelationens och socialsekreterarens centrala roll:

Fast jag tänker att vi är inte helt utbytbara ändå utan jag tror att det är viktigt vad man får för, ja, känsla [...]. Man behöver få nån slags känsla för den andre. (Gina, senior socialsekreterare)

Struktur och scheman för arbetssätt beskrivs som viktigt av socialsekreterarna men den enskilda socialsekreteraren är för den sakens skull inte helt utbytbar. Det personliga i socialsekreterarens arbetssätt men även deras känslor för klienten kopplas till gestaltningen av relationen. Det är utifrån socialsekreterarens kunskap och erfarenhet som klientrelationen etableras och används vilket också illustrerades i citatet av Esa i inledningen av detta kapitel. Att skapa en relation till klienterna beskrivs både som en förmåga och som en del av kunskapsbasen som socialsekreterare använder. Detta praktiska kunnande grundas framför allt i erfarenheter från klientarbetet. Men, som Esa säger, det finns också evidens för att relationen är viktig, det är inte bara en magkänsla. Varför beskrivs då inte, åtminstone vid en första anblick, relationen som ett lika professionellt inslag i arbetet som de evidensbaserade metoderna? Den frågan är svår att ge ett entydigt svar på men en aspekt av det kan kopplas till det som framkommer i socialsekreterarnas utsagor när det gäller att diskutera med kollegor.

Relationen som tabu

Reflektion beskrivs ofta som ett viktigt inslag för professionell utveckling i det sociala arbetet inom socialtjänsten (Avby 2015; Mattsson 2017). Det kan gälla såväl självreflektion, att fundera över sin egen roll och position men också som ett sätt att komma fram till beslut med hjälp av kollegorna. Reflektion är också något som lyfts fram som viktigt av socialsekreterarna som intervjuats i denna studie. Socialsekreterarna beskriver att de tar hjälp av kollegor för att reflektera kring sitt arbete. Dels är arbetet organiserat så att ärenden diskuteras i grupp, dels finns det dagliga "bollandet" som stående inslag. Särskilt de juniора socialsekreterarna beskriver hur kollegorna fungerar som bollplank när det gäller att utveckla sitt yrkeskunnande. Flera av de intervjuade beskriver alltså att kollegorna fyller en viktig funktion i det dagliga arbetet. I detta avsnitt som mer fokuserar på värderingar av relationsarbetet går kollegornas roll att förstå ur ett delvis annorlunda perspektiv som rör kollegors värderingar av relationer till klienter.

Som kapitlet om relationens inre gränser visade är ordet gräns något som socialsekreterarna själv använder i talet om relationens betydelse. De framhåller att det finns en gräns för hur nära en relation kan vara för att fortfarande ses som professionell. De kan ha upplevt det själva eller sett kollegor eller andra professionella som går "för nära". När de beskriver sitt arbete lyfts som sagt kollegor som en viktig del och jag frågar dem om även relationen till klienterna diskuteras. Olivia beskriver att det är ett självklart inslag i diskussionerna med kollegor, även om det kan vara känsligt att både ge och få sådan feedback:

Det beror på vilket sätt man säger det på, verkligen. Men det har vi absolut kunna göra och det har jag fått till mig också, nej men alltså "Här måste du gränsa, och "Du kan inte svara när den här personen ringer hela tiden" och "Du har blivit en person i deras sjuka system alltså, du upprätthåller systemet". Det har jag fått till mig också och det tycker jag är jätteviktigt. (Olivia, junior socialsekreterare).

Här har kollegor upptäckt, analyserat och påpekat att Olivias relation till en klient är "för nära" och hon uppskattar det för att "man mår ju inte bra i det heller". I denna situation blir återkoppling från kollegorna ett stöd i den professionella utvecklingen. Sådana kommentarer kan vara grundande i kollegial omtanke. Men en del av det socialsekreterarna

uttrycker kan också förstås som ett kollegialt tryck som, enligt min mening, kan kopplas till professionell socialisering.

När det gäller att reflektera och diskutera relationen till klienterna med kollegor finns en annan aspekt som dyker upp i intervjuerna, risken att uppfattas som gränslös i sitt klientarbete. Helen har arbetat inom socialtjänsten sedan början på 1990-talet. Hon beskriver att synen på relationer och att gå för nära klienterna är ett tydligt tabu, det ses som "jättedåligt". Det synsättet etablerades under utbildningen och har sedan följt under yrkeslivet.

Att prata om sina klientrelationer som något känsligt och rent av tabubelagt återkommer hos flera av socialsekreterarna när jag frågar om detta diskuteras med kollegor. Barbro beskriver det som att det är lätt att se när andra går över gränsen. Att se det hos sig själv är dock känsligare och borde diskuteras mer. Det är lätt hänt att gå över gränsen och det är enligt de seniora socialsekreterarna också något som händer alla. Utifrån vissa inslag i det de säger tolkar jag det dock som att relationerna till klienter fortfarande kan uppfattas som ett känsligt område att diskutera med sina kollegor. Visst stöd för det går att se i forskning om relationen. DeBoer och Coady (2007) beskriver att socialarbetare uttrycker sig ursäktande när de beskriver en tydlig relationell ansats i sitt arbete. Liknande slutsatser dras i en studie av Winter (2009). Där anges att socialarbetare uppfattar att den institutionella kulturen i socialtjänsten inte uppskattar att relationen till klienterna prioriteras. Det gäller alltså både i fråga om kollegor och ledning.

Gina, en av de seniora socialsekreterarna som har arbetat inom myndighetsutövning och behandling, beskriver orsaken till det på följande sätt:

Fast ibland tror jag det är hotfullt att liksom prata om relationerna för det finns ju också nånting, alltså det finns ju nåt negativt alltså med att skapa relationer, tror jag, eller det finns en syn på när man är gränslös eller "nu har hon tagit på sig för mycket", "oj, vad gör hon nej men så där ska väl inte vi göra, det där får nån annan göra". [...]. Ibland så går folk över gränsen som jag inte alls tror är bra men det kanske finns rädsla för "gör vi för mycket?" "tycker andra att vi gör för mycket?". (Gina, senior socialsekreterare)

Att bli betraktad som gränslös är inte något som är önskvärt, det ses inte som professionellt enligt dessa socialsekreterare. Denna tematik, att bli kategoriserad som gränslös, visar på att det bland kollegor kan finnas ett kollegialt tryck i hur relationen till klienterna ska gestaltas. Relationens gränser definieras av kollegorna och de "rättar till" en oprofessionell relation.

Andras syn på att göra rätt kan skapa en osäkerhet hos en enskild socialsekreteraren vilket flera av socialsekreterarna ger uttryck för. Att man inte diskuterar sina relationer till klienterna exempelvis på grund av oro för att ses som gränslös kan förstås i termer av tabu. Det är inte ett entydigt resultat då exempel på hur relationen också diskuteras finns med i materialet. Här finns dock en skillnad mellan de juniora och de seniora. De seniora reflekterar kring relationen som tabu och de juniora anser att det diskuteras öppet i såväl handledning som i enskilda samtal med kollegor. Meeuwisse och Swärd (2016) beskriver att varje generation av socialarbetare måste förhålla sig till hur de ser på relationen mellan socialarbetare och klient. Resultatet i denna studie kan vara ett tecken på sådana generationsskillnader.

Kulturen i arbetsgruppen och på arbetsplatsen i övrigt spelar troligtvis in här, det tyder olikheterna i svar på. Likaså kan arbetsbelastning påverka i vilken utsträckning relationer till klienterna får utrymme för diskussion i det dagliga arbetet. Det framgår av socialsekreterarnas utsagor att mer konkreta ärendefrågor, reflektion kring beslut om insatser och liknande ämnen prioriteras när arbetet diskuteras i vardagen. Det kan ses som rimligt när resurser i fråga om tid är begränsade vilket är ett kännetecken för arbetet som gräsrotsbyråkrat. Men de senioras reflektion kring ämnet relationer som tabu kan ändå väcka tanken på att gränsen för relationen mellan socialarbetare och klient i vissa avseenden inte ses som ett professionellt inslag som kan diskuteras öppet. Det förstår jag som ett exempel på hur fältet konstruerar gränsen för professionalitet i socialtjänstens klientarbete.

Diskussion om relationen som bedömningsgrund

I detta kapitel har jag redovisat socialsekreterarnas utsagor som i den tematiska analysen kodats till ett övergripande temat kunskap. Både i fråga om användning av olika källor till kunskap samt värderingen av relationen i sig och relationen i förhållande till andra kunskapskällor.

Tanken med kapitlet är att illustrera hur socialsekreterarna konstruerar synen på relationen som grund för sina professionella bedömningar.

I kapitlets första avsnitt beskrevs vad socialsekreterarna förstår som utmärkande för klientarbete i socialtjänsten med koppling till socionomprofessionens kunskapsbas. Efter det redovisades vilka olika typer av kunskapskällor som identifierats i intervjuerna med socialsekreterare. I kapitlets andra del vändes blicken mot värderingen av relationens betydelse samt värderingen av kunskapskällor. Konstruktionen av relationens betydelse rent språkligt åskådliggörs via kapitlets två delar. Dels genom att illustrera vilken kunskap som socialsekreterarna säger sig använda, dels via värderande omdömen om sagda kunskaper kopplat till relationen mellan socialarbetare och klient.

En relationell kunskapssyn på osäker grund

Resultaten kan sammanfattas som att den individuella socialarbetaren placeras i centrum när det gäller synen på relationen som grund för professionella bedömningar. Tillhörigheten till socionomprofessionen samt erfarenheten av klientarbete, i kombination med att tillskriva den egna rollen stor betydelse, förstår jag som en beskrivning av kunskapssynen hos dessa socialsekreterare. Som kunskapsområde betraktat ger socialsekreterarna en bild av att klientarbete framför allt präglas av osäkerhet, vilket också Ponnert (2013) uttrycker. Det rör sig dock om en osäkerhet i positiv bemärkelse. Det handlar om vad det är möjligt att säga något om i socialt arbete. Kunskapen beskrivs som osäker i meningen att det inte går att vara tvärsäker. Det går inte heller att se in i framtiden och så länge det inte är möjligt är kanske en kompetent magkänsla så långt man kan komma som socionom.

Kunskap hämtas framför allt i mötet med klienterna och från socialarbetaren själv. Bedömningarna beskrivs utifrån en kognitiv och individuell aspekt. Det handlar om det man ser, det man hör, det man upplever och det man känner i magen. Manualbaserade metoder, socionomutbildningen och kollegor nämns som viktiga källor till kunskap, men de ses som sekundära i förhållande till den kunskap som genereras i mötet och i relationen till klienter. Uttrycket ”att vara sitt eget verktyg” används många gånger vilket förstås som att socialsekreterarna ser sin egen roll som avgörande när det gäller att hämta in kunskap och göra bedömningar i enskilda ärenden.

Vad är det som vägleder socialsekreterarna i deras bedömningar och beslut? Av resultaten i denna studie kan sägas att det både är uttalade och mer svårartikulerade kunskaper. I den meningen går det att koppla till det ett slags praktiskt förnuft (*le sens pratique*) (Bourdieu 1990). Det praktiska förnuftet inbegriper både medveten och omedveten kunskap (Schirato & Webb 2002). Det som socialsekreterarna uttrycker explicit i termer av källor till kunskap är manualer, bedömningsinstrument, kollegor och det man lärde sig på socionomutbildningen. Socialsekreterarna hänvisar också till att yrkeserfarenheten används i bedömningarna liksom som mer upplevelsebaserade kunskaper i de kognitiva delarna av bedömningsprocessen. De kopplas till en "magkänsla" som är mer svårdefinierad i fråga om kunskap. Det finns också exempel på att magkänslan som bedömningsgrund inte ses som lika accepterad inom fältet vilket gör att den kan förstås som en mer uttalad kunskapsform. Praktiska och personliga kunskaper, kunskaper som skapas i relationen och mötet med klienterna, beskriver Trevithick (2008) samt Bergmark och Oscarsson (2016) som en central del av socialarbetares kunskapsbas. Men till följd av att det är kunskaper som karakteriseras av situationen, i termer av här och nu, är de också svårare att artikulera som kunskap.

Att använda kunskaper, uttalade och outtalade, är det som karakteriserar professionellt arbete. Idealt sett är det användningen av vetenskapligt förankrad kunskap som behövs för att uppnå status och professionell legitimitet (Brante 2014). Utifrån det synsättet kan också hänvisningen till magkänsla förstås som oprofessionellt vilket kan bidra till dess negativa konnotering.

De olika kunskapskällor som nämns i denna studie värderas olika högt. I en sådan rangordning placerar socialsekreterarna sin egen bedömning i centrum. "Jag är mitt eget verktyg" är ett genomgående tema i intervjuerna. Socialsekreterarnas utsagor ger också en tydlig bild av att bedömningen görs inom ramen för relationen till klienten. I den meningen menar jag att relationen mellan socialsekreterare och klient kan förstås som en källa till kunskap. Användningen av den professionella diskretionen möjliggör olika bedömningar beroende på hur relationen gestaltas. Diskretionen är ett kännetecken för arbetet som gräsrotsbyråkrat. Tanken är att den ska fungera som ett verktyg för att anpassa organisationens resurser och insatser efter klientens

individuella behov (Lipsky 2010). Förutsättningen är emellertid att socialsekreteraren använder sin diskretionära makt på ett omdömesgillt och professionellt sätt (Molander 2016).

Genom uttalanden i linje med att vara sitt eget verktyg lägger socialsekreterarna stor tonvikt vid sin egen roll. De tar ett stort ansvar för relationens utformning och de beskriver att de anpassar relationen beroende på hur de är som person. Utsagor av denna sort förstår jag som ett uttryck för den epistemiska dimensionen av professionell diskretion.

Att se sig själv som sitt verktyg antyder också att den subjektiva upplevelsen spelar in och påverkar bedömningarna. Här kan begreppet professionell identitet återigen aktualiseras i meningen att det representerar interna och förkroppsligade uppfattningar om hur man ska agera och tänka. Personers agerande påverkas av medveten såväl som omedveten kunskap. Professionell identitet förstås i denna avhandling som nära kopplad till socialsekreterares professionella habitus och praktiska förnuft. Det praktiska förnuftet präglas av icke-reflektion, som en känsla för spelet. I den meningen är den professionella identiteten, de kollektiva värderingarna och uppfattningarna om professionalitet, nära förknippat med fältets doxa. Socialsekreterarna lägger stor vikt vid sin egen roll och de subjektiva aspekterna av bedömningsprocessen. Bedömningarna görs inom ramen för relationen som etableras och denna relation beskrivs också som central för att göra ett bra arbete. Av den anledningen finns det skäl att undersöka hur talet om relationen kan kopplas till en slags fältspecifik doxa.

Relationens doxiska dimension

I kapitlet har valda delar av intervjuerna tolkats som exempel på socialsekreterarnas värdering av relationen mellan socialarbetare och klient. Dessa resultat kan sammanfattas till en övergripande uppfattning om att "relationen är allt" i socialt arbete. Relationen beskrivs som arbetets kärna och som en förutsättning för att göra ett bra arbete. Resultaten i studien skiljer sig i den meningen inte från den beskrivning av relationens betydelse som görs i annan forskning.

Relationsarbetet positioneras dessutom av socialsekreterarna som en kontrast till den ökade fokuseringen på standardiserade metoder och andra inslag i det dagliga arbetet. Sådana exempel finns också att hitta i annan forskning om socialtjänsten och om relationens betydelse

(Aamodt 2014; Aronsson 2018; Baianstovu 2018; Bruhn 2018; Ruch, Turney & Ward 2010). I och med denna avhandlings fokus på talet om relationen blir det av vikt att också analysera *hur* synen på relationen uttrycks. Resonemang om ovan nämnda positionering av relationens betydelse utvecklas i avhandlingens sista kapitel. Fortsättningsvis i detta kapitel ska jag diskutera kopplingen mellan socialsekreterarnas utsagor och det sociala arbetets diskursuniversum och doxa.

Trots att det råder en enighet i att framhålla relationens centrala, och positiva, betydelse i arbetet ger också intervjuerna exempel på vissa motstridigheter. I detta kapitel diskuterades det i termer av tabu och kollegialt tryck. Förutom relationens betydelse betonas återigen den individuella socialarbetaren i egenskap som sitt eget verktyg i arbetet. Oavsett vilken typ av kunskap det handlar om eller vilken källa den hämtas från används den av socialarbetaren. Kunskapen förmedlas sedan via relationen till klienterna. Socialsekreterarnas uppfattning om relationens betydelse, oavsett om det är grundat i tro eller vetande, bör utifrån detta resonemang ha en avsevärd inverkan på hur relationen sedan gestaltas.

Enigheten i att framhålla relationen som ett centralt inslag i arbetet, till och med kanske det mest centrala, kan placeras inom ramen för det sociala arbetets diskursuniversum. I diskursuniversum ryms alla idéer som diskuteras och konstrueras språkligt inom ett fält. Relationen beskrivs inte sällan med värdeladdade symboler, exempelvis som praktikens hjärta (Ruch, Turney & Ward 2010) och det som förkroppsligar det sociala arbetet (Megele 2015). Socialsekreterarna i denna studie beskriver också relationens betydelse som oerhört central, som "en av de viktigaste storheterna". Det finns beskrivningar av deras arbete som gör att vissa uttalanden går att koppla till deras erfarenhet av arbetet. Sådana beskrivningar förstår jag som grundade i erfarenhetsbaserad kunskap. Andra uttryck, som exempelvis att man alltid har vetat att relationen är viktig eller att relationen är något svårbegripligt som man känner i sin själ, har en annan klangbotten. Dessa utsagor tolkar jag mer som exempel på en slags trosföreställning som går att koppla till fältets doxiska uppfattning om "den goda relationen". Att säga att relationen är viktig kan i detta perspektiv förstås som en doxa inom det sociala arbetets professionella fält. Denna doxiska dimension i talet om relationens betydelse kan förstås som en slags

tradition i det sociala arbetet men också som en uppfattning som inte lätt kan ifrågasättas.

I Bourdieus (1977) resonemang om diskursuniversum och doxa finns spänningar dem emellan och det förhållandet illustreras i figur 1. Inom diskursuniversum kan olika utsagor positioneras som antingen heterodoxa eller ortodoxa utifrån dess förhållande till doxa. När det gäller relationsdoxa tolkar jag socialsekreterarnas polemisering mellan ökad dokumentation och standardisering å ena sidan och relationsarbete å den andra som exempel på en sådan diskursiv positionering. Socialsekreterarna uttrycker att den ökade dokumentationsbördan tar tid från relationsarbetet. Ju fler arbetsuppgifter som ska göras desto mindre tid finns för respektive del.

Utifrån ett perspektiv med fokus på diskursuniversum och doxa är det dock tydligt att socialsekreterarna värderar relationsarbetet högre än dokumentationsarbetet. Det går också att hitta i beskrivningarna av förhållandet mellan metod och relation. Socialsekreterarna betonar sin egen roll i relationen och beskriver att metoderna kan förstås som avhängiga deras förmåga att skapa en relation till klienten. Givet att det finns en relationsdoxa kan socialsekreterarnas värderingar av relationen representera en ortodox hållning i diskursuniversum. Denna position strävar efter att försvara doxa som den naturliga ordningen (Bourdieu 1977). Som motpol placeras värderingen av ökad dokumentation och standardisering av socialtjänstens arbete i en typ av heterodox position. Det kan förstås som en representation av en alternativ förståelse av verkligheten. Möjligtvis inte så drastiskt som att relationen inte är viktig alls, men kanske i termer av att det finns andra saker som är lika viktigt som relationen. I detta avseende protesterar socialsekreterarna, eller försvarar doxa, genom att betona relationen som det allra viktigaste.

I den bourdieuska förståelsen av begreppet doxa ingår också att doxiska uppfattningar karakteriseras av att inte ifrågasättas. I denna studie går det att koppla till socialsekreterarnas resonemang om att diskutera relationen till klienter med kollegor. Det diskuteras i kapitlet utifrån begreppet tabu. Socialsekreterarna uttrycker en uppfattning om att det ibland inte ses som professionellt att vara alltför gränslös i relation till klienterna. Gränslös förstås exempelvis att som att man blir alltför mycket vän med klienterna eller går "för nära" i andra avseenden. Det finns också exempel på hur de juniora socialsekreterarna upplevt att

kollegor har påpekat att man är för gränslös, man måste "gränsa relationen". Kollegorna beskrivs som en viktig källa till kunskap i arbetet, det är av kollegor man lär sig mycket om yrket. Utifrån det teoretiska ramverket i avhandlingen är det kollegiala lärandet, eller trycket, också ett sätt att föra traditionen vidare mellan generationer. Det kan förstås som kollegornas sätt att socialisera nyutexaminerade socionomer in i relationsdoxa via den professionella identiteten.

I intervjuerna med socialsekreterarna är synen på relationen relaterad till känslor *och* kunskap. Bedömningarna grundas på kunskap från olika källor men framför allt i relationen till klienterna. Samtidigt finns också något reflexmässigt och oreflekterat i konstaterandet att relationen är viktig. Det förstås i denna studie som relationens doxiska dimension och liknas vid en slags traditionsburen övertygelse. Ur ett professionsperspektiv finns också en annan bild gällande socionomers kunskaper och professionalitet i fråga om kraven på ökad vetenskaplighet och professionalitet. Frågan är då om och i så fall hur relationen kan förstås som en del av socionomers kunskapsbas? Det är frågor som diskuteras närmare i avhandlingens avslutande kapitel.

MED RELATIONEN SOM REDSKAP? SLUTSATSER OCH DISKUSSION

Inom det sociala arbetet som professionellt fält menar jag att det finns ett spänningsförhållande mellan uppfattningar som betonar riskerna med ökad statlig styrning och standardisering å ena sidan och uppfattningar som understryker vikten av socialt arbete med fokus på relationer å den andra. Forskaren Pamela Trevithick (2003) menar att synen på relationen i metaforisk bemärkelse kan fungera som ett lackmustest för det sociala arbetets nuvarande position och dess framtida färdriktning. I denna avhandling anser jag, i likhet med Trevithick (2003), att talet om relationen mellan socialarbetare och klient som lackmustest kan kopplas till aktuella frågor som rör professionalisering och kunskapsutveckling i det sociala arbetet som yrkespraktik och som akademisk disciplin. För att utveckla detta resonemang använder jag i detta slutkapitel en annan metafor – att använda relationen som redskap.

I denna avhandling har talet om relationen mellan socialsekreterare och klient i socialt arbete studerats. Det övergripande syftet med avhandlingen är att belysa hur socionomer talar om relationens betydelse för klientarbete inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Utifrån intervjuer med 20 socialsekreterare har jag undersökt hur de beskriver relationens betydelse i det dagliga arbetet inom socialtjänsten. För att analysera hur de intervjuade konstruerar relationen till klienterna som inslag i arbetet har jag använt begrepp

hämtade från teorier kopplade till organisation och profession samt doxa och diskursuniversum.

Resultaten i studien har genererat kunskap om hur socialsekreterarnas tal om relationens betydelse kan kopplas till användning av diskretion i yrkesutövning samt socionomers professionella identitet. Socialsekreterares beskrivningar av relationens betydelse har också analyserats i förhållande till socionomprofessionens kunskapsbas i fråga om användning och värdering av olika kunskapskällor där analysen har genererat en problematisering av uppfattningar om den ”goda relationen” i socialt arbete. I avhandlingen har det resulterat i kunskap som rör talet om relationens doxiska dimension. Följande forskningsfrågor har undersökts i avhandlingen:

- Vad beskriver socialsekreterare som kännetecknande för relationen till klienter i sitt arbete?
- Vilken betydelse ges socialtjänstens organisatoriska ramar i de professionellas beskrivning av relationen mellan socialsekreterare och klient?
- Hur kan socialsekreterares utsagor om relationen till klienterna förstås som en del av socionomers professionella identitet?
- Hur kan socialsekreterares tal om relationen till klienter förstås i förhållande till socionomprofessionens kunskapsbas?

Med utgångspunkt i resultaten från intervjuerna med socialsekreterare var ytterligare ett syfte att undersöka hur talet om relationen mellan socialsekreterare och klient kan förstås och användas som en del av socionomprofessionens kunskapsbas. För att närma mig detta syfte har jag valt att utgå från en teoretiserande ansats och arbeta med hjälp av metaforen som finns i avhandlingens titel – relationen som redskap. I följande avsnitt redogör jag för avhandlingens huvudsakliga resultat utifrån ovan ställda frågeställningar. Därefter följer en diskussion med utgångspunkt i uttrycket ”relationen som redskap” där jag diskuterar hur detta kan förstås och användas.

Studiens resultat

Något som tydligt har framkommit i analysen av det empiriska materialet är att socialsekreterarna tycker relationen till klienterna är viktig. Sammantaget ger också min tolkning av intervjuerna en bild av att relationen är något som de använder i sitt arbete – på olika sätt,

beroende på vem de träffar. Socialsekreterarnas talar om det professionella uppdraget, om att vara socialsekreterare i socialtjänsten. De talar också om sina erfarenheter av det dagliga arbetet och av att möta olika klienter i olika situationer.

Klientarbete präglas av utmaningen att hitta en balans mellan stöd och kontroll i mötet med klienter vilket också beskrivits i andra studier (Billquist 1999; DeBoer & Coady 2007; Platt 2008). Det professionella uppdraget som socialsekreterare innebär att arbeta med båda delarna utifrån individens specifika situation. Socialsekreterarna i denna studie beskriver att relationen som etableras till en klient är en viktig del för att hitta denna balans och för att mötet mellan klient och socialtjänst ska bli till hjälp för individen. Utöver beskrivningar av balans mellan kontroll och stöd, som är ett återkommande tema i annan forskning om relationen mellan socialarbetare och klient, bidrar denna avhandlings resultat med fördjupad kunskap om hur socialsekreterare beskriver förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten i Sverige. I analysen framkommer att rollen som representant för socialtjänsten som organisation inte alltid är till fördel för ett sådant arbete. Det gäller båda i fråga om klienters, ofta negativa, erfarenheter av organisationen liksom allmänhetens syn på socialtjänstens arbete och dess samhälleliga uppdrag.

Sammantaget har analysen av det empiriska materialet resulterat i följande slutsatser. Socialsekreterarna beskriver relationen som ett centralt inslag i arbetet, relationen är något som de använder och något som de också sätter högt värde på. Dessa slutsatser går i linje med tidigare empirisk forskning inom området, både nationellt (Lindahl & Bruhn 2017; Perlinski, Blom & Morén 2012) och internationellt (Alexander & Charles 2009; DeBoer & Coady 2007; Featherstone, Robb & Ward 2016; Winter 2009). Utöver att bekräfta en sådan syn på relationens betydelse i socialt arbete möjliggör denna avhandlings teoretiska inramning med dess eklektiska perspektiv fördjupad kunskap i ämnet. I följande avsnitt redogörs för ytterligare slutsatser som har genererats genom den tematiska och teoretiska analysen av intervjuerna.

För det första talas det om en grundläggande relationell syn på mänsklig förändring och interaktion. Socialsekreterarna beskriver att det är genom relationen till andra som förändring kan uppstå. I det avseendet illustreras relationens betydelse exempelvis med uttryck som

”något som de alltid har tänkt på”. Här finns kopplingen till socialt arbete som professionellt fält samt socionomers professionella identitet som betonar ett helhetsperspektiv i synen på sociala problem och socialt arbete som yrkespraktik. Helhetsperspektivet som kännetecknande för socialt arbete har också beskrivits annan forskning om socialt arbete som yrkespraktik (Bergmark 1998; Grell, Ahmadi & Blom 2013; Harder & Appel Nissen 2011). I forskning och andra publikationer beskrivs relationen mellan socialarbetare och klient som ett grundläggande element (Gray, Midgley & Webb 2012) och som en bärande princip i socialt arbete som yrkespraktik (Payne 2006). En sådan grundsyn återfinns i denna studies empiriska material och kan förstås som ett relationellt helhetsperspektiv.

För det andra handlar socialsekreterarnas reflektioner i många fall om deras roll som socialsekreterare i socialtjänstens organisation. Denna tematik i intervjuerna har jag analyserat med hjälp av begreppet diskretion. I och med att det är talet om relationen som analyseras kopplas det till den epistemiska dimensionen av diskretion och sätter fokus på socialsekreterares resonemang kring användning av relationen. En slutsats som analysen av intervjuer resulterat i är att socialsekreterarna framhåller att relationer görs på olika sätt och anpassas beroende på vem man träffar. Det är variationen som betonas och värdesätts snarare än att det skulle finnas en särskild form för att möta klienter. Utifrån socialsekreterarnas resonemang är en annan slutsats i studien också att de framför allt kopplar användning av det diskretionära utrymmet till trygghet i yrkesrollen. Det vill säga att de anpassar relationen i högre grad ju mer yrkeserfarenhet de har. Detta resultat är tydligt i studiens båda informantgrupper, de seniora såväl som de juniora socialsekreterarna betonar yrkeserfarenhetens betydelse.

Ett personlig anpassat bemötande i relation till klienterna förordas och beskrivs som centralt i annan forskning (Alexander & Charles 2009; Oltedal 2015) på en allmängiltig nivå. I och med denna studies organisatoriska avgränsning nås fördjupad om hur variation i relationsarbetet förstås inom ramen för socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. När det gäller förutsättningar för relationsarbete i socialtjänsten som organisation har socialsekreterarnas utsagor sammanfattats som att relationsarbetet präglas av relationell

närhet, professionell otydlighet samt dubbelhet vilket presenteras närmare längre fram i detta avsnitt.

En tredje aspekt handlar om förhållandet mellan det som jag tematiserat som olika kunskapskällor i det dagliga arbetet. Det exemplifieras i kapitlet som handlar om relationen som bedömningsgrund genom att kontrastera standardiserade arbetsmetoder med individuellt anpassade relationer som inslag i arbetet. Socialsekreterarna ser sig själva som det huvudsakliga verktyget i sitt arbete och det är via relationen som professionella bedömningar kan göras. Denna slutsats går i linje med annan forskning om socialt arbete som yrkespraktik som betonar att relationen är en resurs för socialarbetaren att använda (Perlinski, Blom & Morén 2012) och att den individuella socialarbetaren är det viktigaste beståndsdelen i relationsarbetet (Hennessey 2011).

Då tematiseringen kring kunskap och kunskapskällor i denna avhandling också omfattar värderingsaspekten bidrar denna studie med ett hittills utforskat perspektiv på relationens betydelse. Relationen värderas högre som kunskapskälla för bedömningar än det som kategoriseras som evidensbaserade och standardiserade metoder. Denna värdering av relationens betydelse har i min analys tolkats som relationens doxiska dimension då talet om relationen inte explicit uttrycks eller kopplas till socialsekreterarnas professionella kunskapsbas. I översikten av forskning om relationsarbete i socialt arbete nämns att flera forskare påtalar ett behov av att problematisera relationens betydelse för yrkesfältet (Bruhn & Källström 2018; Levin & Ellingsen 2015; Proctor 1982). I och med kopplingen mellan talet om relationen och fältets doxa kan denna avhandling bidra med ett mer problematiserande perspektiv.

Relationens och professionalitetens gränser

I den tematiska analysen har jag vidare identifierat flera teman som rör relationens gränser i olika avseenden. Jag har analyserat dessa teman i termer av relationens yttre och inre gränser. Det handlar om yttre gränser kopplade till det professionella uppdraget i socialtjänsten. Relationens inre gränser kopplas till den enskilda socialsekreteraren som socionom och som människa. I det avseendet aktualiseras återigen begreppet professionell identitet som påverkas av såväl yttre som inre

gränser. Att fokusera på relationen i sitt arbete beskrivs av socialsekreterarna som en förutsättning för ett professionellt socialt arbete. Ett sådant fokus präglas i sin tur av en helhetssyn på relationens roll för insatsers utfall och dess betydelse för det professionella uppdraget. Här har jag i analysen förstått det som en nära koppling till socionomprofessionens etiska kod och kunskapssyn i termer av tidigare nämnda helhetsperspektiv. Socialsekreterarna i denna studie har dubbla roller i fråga om professionell identitet – de är både socionomer och socialsekreterare. Socionomrollen representerar deras professionstillhörighet och socialsekreterarrollen deras yrkesroll.

Socionomprofessionen präglas av två övergripande, och ibland motstridiga, värden – psykosocial integration och social kontroll (Brante 2014; Johnsson & Svensson 2013; Svensson & Åström 2013). När det gäller socialsekreterarnas professionella identitet finns empiriska exempel som tyder på att betoningen av relationens betydelse i högre grad kan kopplas till arbete som syftar till psykosocial integration. I intervjuerna framkommer att de utbildade socionomerna ser relationsarbete som förenat med att "vara socialarbetare". Arbetet som socialsekreterare inom myndighetsutövning är huvudsakligen förenat med värdet social kontroll, "att vara byråkrat". Min tolkning av dessa utsagor är att socialsekreterarnas professionella identitet är nära kopplad till socialt arbete med psykosocial integration och att hjälpa – inte att kontrollera. I rollen som socialsekreterare ska denna grundläggande syn på det professionella uppdraget dock kombineras med socialtjänstens kontrollerande arbetsuppgifter.

Med utgångspunkt i intervjuerna formuleras uppfattningar om vad som utgör gränser för en professionell relation i socialtjänstens organisatoriska kontext. Samtidigt beskrivs en slags frustration som rör otydlighet när det gäller socionomprofessionens gränser i förhållande till andra professionella som socialsekreterare möter i sitt arbete. I detta avseende beaktas även teman som rör omvärldens samt klienters syn på socialtjänsten som organisation. Sådana teman rör exempelvis socionomers helhetssyn på människors situation och att som socialsekreterare vara "den elaka hjälparen" som en av socialsekreterarna uttrycker det. I relationsarbete inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker ska socialsekreterare kunna hantera uppdragets dubbla karaktär i fråga om kontroll och stöd. Det beskrivs

som specifikt för arbete inom socialtjänsten jämfört med andra professionella fält inom det sociala arbetet.

Arbete i socialtjänsten beskrivs också som mer ”otydligt” och ”flytande” jämfört med andra professionella de möter i sitt arbete. När det gäller beskrivningar av klienters förväntningar på relationen och socialtjänstens rykte i allmänhet beskrivs detta överlag som en svårighet i relationsarbete. Sammantaget är detta förutsättningar för socialt arbete i socialtjänsten som får återverkan på hur socialsekreterarnas professionella identitet formuleras och på möjligheterna för professionalitet i relationsarbetet.

Det finns, enligt socialsekreterarna, gränser för vilka relationer som är möjliga och önskvärda inom ramen för klientarbete i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Socialsekreterarnas resonemang om gränser har jag tolkat som uttryck för professionalitet i yrkesrollen i fråga om relationen mellan socialsekreterare och klient. Relationens gränser har också redogjorts för i tidigare studier av relationsarbete i socialt arbete och kopplas då ofta till etiska dimensioner av professionellt arbete (Dietz & Thompson 2004; Olteidal 2015; Smith 2009). I och med denna studies professionsperspektiv och fokus på talet om relationen i förhållande till fältets diskursuniversum och doxa lyfts dock en annan aspekt av talet om relationen. Det rör talet om relationen i förhållande till professionell kunskap.

Relationen som doxa

Förutom att socialsekreterarna beskriver att de använder relationen som grund för bedömning uttrycker de också en tydlig värdering av relationens betydelse – i positiv bemärkelse. Relationen till klienterna beskrivs som en av arbetets viktigaste storheter och som att ”relationen är allt”. I min analys av socialsekreterarnas värderande omdömen av relationen till klienter använder jag begreppet doxa i meningen något som inom ett fält tas för givet och svårigen kan ifrågasättas (Bourdieu 1977). Att säga att relationen är viktig, till och med det viktigaste, är inte doxa i sig för det är många som säger och betonar, exempelvis i annan forskning om socialt arbete som yrkespraktik (exempelvis Aamodt 2014; Morén 2010; Ruch, Turney & Word 2010). Att relationen är viktigt sägs inom ramen för det sociala arbetets diskursuniversum och det som sägs där präglas av fältets doxa, av trosföreställningar som ligger utanför det

som kan sägas. Jag har valt att beskriva det som en doxisk dimension i talet om relationen då jag menar området beskrivs i värdeladdade formuleringar med koppling till fältets hjärta och själ. Det kan sammanfattas till att fältets kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient tidvis blir synonymt med en idealiserad syn på den ”goda relationen”.

I intervjuerna uttrycks användningen av relationen inte explicit som vetenskapligt baserad kunskap utan nära kopplat till deras erfarenheter av klientarbete. Denna uppfattning grundas i stället i en slags icke-artikulerad och traditionsburen övertygelse som har funnits med dem länge. I min tolkning så här långt går detta delvis att koppla till socionomers professionella identitet som fokuserar på hjälp och förändring snarare än på kontroll. Denna övertygelse stärks i takt med den professionella utveckling som sker via praktisk erfarenhet av klientarbete. Utifrån de kunskapsformer som Trevithick (2008) beskriver som kännetecknande för socialarbetares kunskapsbas kan kunskapen om relationen så som den uttrycks av socialsekreterarna i denna studie förstås som ett exempel på s.k. praktisk och/eller personlig kunskap. När det gäller avhandlingens frågeställningar återstår dock frågan om hur talet om relationen ytterligare kan kopplas till socionomprofessionens kunskapsbas. Det för oss över till avhandlingens teoretiserande nivå som handlar om resonemang om att använda relationen som redskap.

Förståelsen av att tillhöra en profession är tydligt länkad till frågan om professionsspecifik kunskap. Det är specifika kunskapsbasen som legitimerar professioners arbete och roll i samhället, kunskap är på det sättet att förstå som ett av yrkesverksammas främsta redskap. I detta avseende är det nu dags att introducera redskapsmetaforen. Kan relationen förstås och användas som redskap? Och hur blir det ett professionellt redskap? I nästa avsnitt presenteras min tolkning av analysen som gjorts av socialsekreterarnas utsagor inom ramen för teoretisering med hjälp av redskapsmetaforen. Inledningsvis presenteras min förståelse av begreppet redskap och dess användning i professionell yrkesutövning.

Hur kan relationen förstås som redskap?

Redskapsmetaforen har inte använts i någon större utsträckning i beskrivningar av socialt arbete i Sverige när det gäller specifika arbetssätt. Det är vanligare att det sociala arbetet i praktiken beskrivs med begreppet metoder vilket syftar på systematiska arbetssätt som präglas av ändamålsenlighet och reproducerbarhet (Bergmark & Lundström 2016). Andra närliggande begrepp som rör arbetssätt inom socialt arbete är färdigheter, tekniker, modeller och teorier¹⁰. Metodbegreppet har också fått en central roll i debatter om evidens och evidensbaserad praktik inom socialt arbete. Standardiserade och/eller manualbaserade metoder har blivit något av diskursiva kännetecken för etableringen av EBP inom socialtjänsten i Sverige (Skillmark 2018; Svanevie 2011) vilket jag återkommer till längre fram i kapitlet.

Metoder och tekniker för att utföra sitt arbete kan alltså förstås som några av det sociala arbetets redskap. I denna avhandling vill jag diskutera på vilket sätt relationen mellan socialsekreterare och klient också skulle kunna förstås som ett redskap. Relationen mellan socialsekreterare och klient handlar om interaktionen mellan de två inom ramen för det professionella uppdrag som socialtjänstlagen ger förutsättningar för. Relationen till klienterna är ett centralt inslag i socialsekreterares yrkesutövning inom socialtjänsten som en människobehandlande organisation. Det är också ett inslag som, i enlighet med denna studies resultat, värderas högt av socialsekreterarna själva. Studien har dessutom visat att socialsekreterarna uttrycker att det finns särskilda kännetecken för relationen mellan socialsekreterare och klient i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker jämfört med andra professionella grupper och organisatoriska kontexter.

Levin och Ellingsen (2015) beskriver att socialt arbete är relationsarbete på tre olika sätt. Socialt arbete sker på ett övergripande plan i sociala relationer mellan människor. I socialt arbete kan man arbeta *med* klienters relationer till sin omgivning. Socialarbetare kan också arbeta *genom* relationen eftersom relationen mellan socialarbetare och klient har betydelse både för hur klienter uppfattar kontakten med socialtjänsten och för resultatet av arbetet (ibid.). I denna avhandling är den sista förståelsen i fokus – att arbeta genom relationen.

¹⁰ För en utvecklad diskussion kring hur de förhåller sig till varandra se Bergmark & Lundström, 2016.

Att använda relationen i sitt arbete kan också beskrivas som att arbeta med relationen som redskap. I socialtjänstens myndighetsutövande praktiker är uppdraget dock *inte* att genomföra behandlande interventioner. Det handlar inte om att arbeta med relationen i den psykoterapeutiska bemärkelsen där den terapeutiska alliansen är ett väl utforskat redskap för förändringsarbete (Flückiger et al. 2018; Muran & Barber 2010).

Utifrån resultaten av denna studie kan användningen av relationen som redskap i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker snarare handla om att fokusera på socialsekreterares bemötande som ett arbetssätt för att möjliggöra en tillitsfull relation. Ett sådant arbete har betydelse i flera avseenden. Å ena sidan med avseende på relationen mellan en enskild socialsekreterare och klient där ett sådant arbete beskrivs som nära sammankopplat med resultat och utfall av arbetet (Munro 2011; Platt 2008). Å andra sidan rör det också relationen mellan klienter och socialtjänsten som organisation på en övergripande nivå som handlar om tilliten mellan medborgare och välfärdsstatens institutioner (Tillitsdelegationen 2018).

Levin och Ellingsen (2015) beskriver att relationen kan förstås som ett redskap i två avseenden. Relationen kan för det första fungera som ett tolkningsredskap när socialarbetaren via relationen till klienterna bedömer och försöker förstå klientens situation och behov. För det andra kan relationen användas som ett handlingsredskap när socialarbetaren och klienten tillsammans arbetar för förändring. När det gäller socialtjänstens myndighetsutövande praktiker som formellt sett handlar om att bedöma behov utifrån socialtjänstlagens kan relationen mellan socialsekreterare och klient i stor utsträckning användas som ett tolkningsredskap för bedömningar.

Socialsekreterare förstås i denna avhandling som gräsrotsbyråkrater. I sitt arbete förväntas de hantera komplexa krav på hjälp och stöd, bristande resurser och motsägelsefulla mål i verksamheten som är både svåra att uppfylla och att mäta. När det gäller socialtjänsten finns inslag av tvång via arbetets juridiska ramar såväl som av ofrivilliga klienter. Det interpersonella utbytet, relationen, som uppstår mellan yrkesperson och individ är ett av de främsta redskapen som den professionella har att tillgå i arbetet med att uppnå den önskvärda förändringen (Hasenfeld 2010). För att göra detta kan gräsrotsbyråkraten använda

organisationens resurser och sin professionella kompetens (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Sunesson (2016) beskriver att yrkesgruppers kompetens och professionella förmåga definieras genom den erkända rätten att använda särskilda redskap. För att använda ett redskap på ett professionellt sätt behöver socialsekreterare ha rätt kompetens. Socialsekreterarna är de som ska använda dessa redskap och det som legitimerar deras användning av redskap är socionomexamen. Socionomers kompetens delas upp i kunskap respektive färdigheter vilket kan ses som en övergripande beskrivning av redskap som utbildade socionomer innehar vid examen.

Resultaten i denna avhandling tyder på att socialsekreterare använder relationen i sitt arbete men också att denna del av yrkesutövningen inte med självklarhet beskrivs som en explicit del av den professionella kunskapsbasen. Det gäller både i socialsekreterarnas referenser till sin socionomutbildning och till erfarenheter av yrkesutövning inom socialtjänsten. När de talar om redskap refererar de framför allt till sig själva och hur de använder sig själva i klientarbetet.

Hur kan relationen användas som redskap?

Utifrån resonemanget ovan är yrkesgruppers arbetssätt att betrakta som användning av olika typer av redskap. Redskap som används av professionella är nära kopplat till frågor om kunskap och kompetens ur ett professionsteoretiskt perspektiv (Sunesson 2016). Relationen kan användas som redskap för både handling och tolkning när den fungerar som grund för bedömningar i praktiskt socialt arbete i det dagliga arbetet (Levin & Ellingsen 2015). Rörande frågan om kunskap menar jag att talet om relationen också kan förstås som ett redskap i fråga om socionomprofessionens kunskapsutveckling. Dessa två aspekter av uttrycket "relationen som redskap" rymmer olika beståndsdelar som illustreras i figur 2 nedan.

Figur 2. Två analytiska förståelser av relationen som redskap.

Utifrån empirin i denna avhandling rör den ena förståelsen verksamhetsnivån – vad socialsekreterarna säger att relationsarbete är. Den andra rör en diskursiv nivå i fråga om positioneringar – hur relationsarbete värderas av socialsekreterarna. Dessa två former av förståelse är inte ömsesidigt uteslutande utan kan ses som två sidor av samma fenomen som också samspelar med varandra i kunskapsutveckling på det sociala arbetets fält.

I följande avsnitt kommer jag, med utgångspunkt i socialsekreterarnas tal om relationens betydelse, att diskutera två teman angående frågan om hur relationen mellan socialsekreterare och klient kan användas som ett redskap. För det första, *Relationell diskretion*, som rör användningen av relationen som redskap i det dagliga arbetet. I detta avseende utgår teoretiseringen från hur socialsekreterarna beskriver görandet av praktik. För det andra, *Evidensdebatten i Sverige*, som handlar om användningen av relationen som redskap via den diskursiva värderingen av relationen som kunskapskälla och kopplas till kunskapsutveckling och EBP i socialtjänsten. Här tar resonemangen sin utgångspunkt i socialsekreterarnas värdering av relationen i förhållande till andra kunskapskällor som används i socialsekreterares bedömningsarbete.

Relationell diskretion

Det professionella uppdraget som socialsekreterare innebär myndighetsutövning med inslag av såväl kontroll som av stöd där man

möter personer i svåra situationer. Inledningsvis kan sägas att intervjuerna med socialsekreterarna har tydliggjort det sociala arbetets komplexitet. I fråga om relationen som redskap blir en slutsats att det görs olika relationer i olika situationer. Socialsekreterarna formulerar enligt min tolkning att de använder relationen på olika sätt, det vill säga de anpassar den beroende på vem de träffar. Relationen anpassas också utifrån vad de själva anser vara okej i fråga om att dela med sig i privata hänseenden. Socialsekreterare är olika och de gör olika inom ramen för sin professionella diskretion.

För att gå vidare i detta resonemang vill jag här upprepa några formuleringar som socialsekreterarna återkommande använder i resonemangen kring relationen och anpassningen av densamma – att vara rund eller fyrkantig. Det finns många uttalanden som rör fyrkantiga och stelbenta strukturer liksom rundade och mer följsamma delar av det dagliga arbetet. En av de juniora socialsekreterarna beskriver en personlig upplevelse av att gå från att vara fyrkantig till att bli mer rund i mötet med klienter men också att ”hitta sig själv som socionom”. Det kopplas exempelvis till trygghet i yrkesrollen, självkänedom, kunskap om organisationen och erfarenhet av att träffa olika klienter för att nämna några exempel.

Här vill jag återknyta till redskapsmetaforen genom att också introducera begreppet *kalibrering* till mitt resonemang om relationen som redskap. Att hantera redskap handlar om att anpassa dem för att kunna göra det arbete som redskapet är avsett för. I en svensk ordbok definieras kalibrering som att ”anpassa eller ställa in något efter i förväg fastställda mått, eller värden” (Svensk Ordbok 2018b). I en brittisk motsvarighet formuleras alternativa förståelser av begreppet kalibrering till att ”carefully assess, set or adjust something” men också ”to take external factors into account or to allow comparison with other data” (Oxford Dictionaries 2018). I intervjuerna med socialsekreterare beskriver de hur relationen utformas utifrån bedömningar av vad klienten i det aktuella ärendet behöver. I kommande stycken beskriver jag hur detta kan förstås i termer av anpassning och kalibrering både vad gäller uppfattning om och görande av relationsarbete.

Ett redskap som kalibreras justeras i fråga om särskilda värden. Uttalandet om att hitta sig själv som socionom rymmer både aspekter av det formella uppdraget som socialsekreterare inom socialtjänsten (det

fyrkantiga) och av individuell och professionell utveckling (det runda). Det vill säga att i relationen försöka vara en myndighetsrepresentant men också att vara människa. Just det att visa sin mänsklighet i relation till klienterna betonas i intervjuerna med socialsekreterarna i denna studie. I kalibreringen av relationen kan ett första värde utgå från dessa två aspekter, *myndighet och människa*, vilket representerar sidor av socialsekreterares syn på sitt uppdrag som gräsrotsbyråkrat. De två olika aspekterna betonas i olika grad vilket jag förstår som olikheter i synen på – tankarna om – uppdraget.

När det gäller teman som i empirin kopplas till gräsrotsbyråkratens yrkesroll är det tydligt att förmänsklighandet av organisationen genom att visa sin mänsklighet görs på olika sätt. Ett personligt och individuellt anpassat bemötande i görandet av relationen förordas av socialsekreterarna på ett övergripande plan. Däremot uttrycker socialsekreterarna i denna studie olika uppfattningar om hur nära man vill att klienterna ska komma i fråga om ens privata förhållanden. Det är också en aspekt där empirin i denna studie ger tydliga exempel på att socialsekreterarna beskriver att de gör på olika sätt i olika ärenden. Utifrån dessa utsagor kan kalibreringens andra värde formuleras som att gestaltningen av relationen görs i en skärningspunkt mellan beskrivningar som rör *det personliga och det privata*. I intervjuerna illustrerar socialsekreterarna detta framför allt i varierande exempel på bemötande och kommunikation i görandet av relationen. Relationen anpassas utifrån vad den individuella socialsekreteraren delar med sig av i fråga om privata förhållanden. När görandet av relationen beskrivs relaterar socialsekreterarna till sig själva som person. I det avseendet använder de ordet också personlighet. En av socialsekreterarna uttrycker exempelvis att hennes personlighet avgör på vilket sätt en metod kan användas i relationen till klienterna. Här väljer jag fortsättningsvis att använda benämningen *det personliga görandet* av relationen.

I termer av kalibrering kan det förstås som att relationen till en klient justeras med hjälp av två värden: 1) *synen på uppdraget* (myndighet/människa) och 2) *det personliga görandet av relationen* (personlig/privat). Synen på uppdraget rör hur socialsekreterarna beskriver att de uppfattar sitt uppdrag som socialsekreterare, om betoningen ligger på att vara myndighetsrepresentant eller medmänniska. Här finns anledning att återknyta till utsagan av Nygren,

Blom och Morén (2013) som rör socialarbeters professionella ställningstagande i fråga om vad som ska styra yrkesutövningen – statens eller klienternas intressen. I synen på relationen kan ett sådant ställningstagande vara centralt. Det personliga görandet av relationen rör hur socialsekreterarna beskriver att de gestaltar det professionella uppdraget i meningen att dela med sig av personliga och/eller privata förhållanden. Det i sin tur kan kopplas till frågan om relationens gränser och kvalitet exempelvis i fråga om närhet. Dessa två värden, synen på uppdraget och det personliga görandet av relationen, kan justeras inom ramen för socialsekreterares professionella diskretion.

Kärnan i professionellt arbete beskrivs av Grimen (2009) som att de yrkesverksamma använder generell kunskap för att fatta beslut i enskilda situationer. Med Sunessons (2016) ord handlar det om möjligheten att använda redskap som är specifika för den profession man representerar. Att bedöma klients situation och sedan fatta beslut om insats är det formella uppdraget för socialsekreterare inom socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Min tolkning av intervjuerna med socialsekreterare är att dessa bedömningar görs inom ramen för den relation som etableras mellan socialsekreterare och klient. I den meningen kan relationen till klienterna förstås med Levin och Ellingens (2015) termer – som ett tolkningsredskap. Dessutom beskrivs att denna relation kan anpassas beroende på vilken klient det handlar om. Detta är, enligt min mening, uttryck för socialsekreterarnas användning av professionell diskretion i en epistemisk mening.

Den strukturella diskretionen utifrån Molanders (2016) förståelse, beskrivs ofta i förhållande till organisatorisk styrning. I det avseendet beskriver tidigare forskning att möjligheten att använda sin diskretion ökar eller minskar i förhållande till graden av styrning exempelvis i form av regelverk, förordningar och standardiserade arbetsmetoder (Martinell Barfoed 2014; Svensson & Ponnert 2016). I denna avhandling är socialsekreterarnas perspektiv och den epistemiska diskretionen i fokus, det vill säga hur de resonerar kring beslutsfattande och sin yrkespraktik (Molander 2011). Med utgångspunkt i socialsekreterarnas beskrivningar av relationens betydelse i klientarbete framkommer en upplevelse av att bemötande och relationens gestaltning anpassas beroende på enskilda klienter och deras situationer. Med hjälp av denna avhandlings teoretiska ramverk menar jag att relationen som

tolkningsredskap går att förstå och analysera i termer av socialsekreterares epistemiska diskretion. Det handlar om hur de *tänker om* och beskriver *görandet av* relationsarbete. I användningen av relationen som tolkningsredskap görs bedömningar inom ramen för den epistemiska diskretionen vilket i sin tur aktualiserar hur de ser på sina redskap och sin kunskap.

Det första kalibreringsvärdet rör synen på uppdraget. Det handlar om uppfattningar som rör rollen av att vara organisationens ansikte utåt. Här finns två positioner som spänner mellan att förstå sitt uppdrag i termer av rollen som myndighetsrepresentant eller att visa sig som människa. Det andra värdet rör positioneringar som fokuserar på socialsekreterares personliga görande av uppdraget – att vara personlig eller privat. Inom detta utrymme, mellan synen på uppdraget (myndighet /människa) och det personliga görandet av relationen (personlig/privat) kan relationen utformas utifrån socialsekreterarens bedömning av situationen och klientens önskemål och behov. Diskretionen som uppdraget som socialsekreterare ger gör att relationen som redskap kan kalibreras inom ramen för en slags *relationell diskretion*. Via formuleringen av kalibreringsvärden kopplade till hur man uppfattar och personliggör det professionella uppdraget kan relationen som redskap ges en teoretisk inramning.

I relationen kan myndighetsrollen betonas i synen på uppdraget. Det exemplifierar socialsekreterarna med uttrycket ”att vara fyrkantig”, som kopplas till erfarenheter av att vara nya i yrket eller att vara formell och byråkratisk i sitt bemötande. Men relationen kan också vara mer rundad, eller mänsklig, utifrån hur trygg socialarbetaren är i sin yrkesroll eller om det bedöms som lämpligt utifrån klientens behov. Det kopplas av socialsekreterarna till erfarenhet av arbetet och mötet med många olika klienter.

Att vara personlig i sitt bemötande används enligt socialsekreterarna i högre grad med växande yrkeserfarenhet och går att koppla till deras resonemang om att använda sig själva som redskap. De betonar i många fall att hur de är som person präglar vilken relation som är möjlig. Dels i fråga om hur de pratar om sitt arbete med klienter dels hur de förhåller sig till exempelvis olika typer av standardiserade metoder för bedömning. Om en metod inte passar dem som personer så väger bemötande och gestaltning av relationen över. I bemötande av klienter

finns alltid aspekter av ens privata sfär också närvarande. I intervjuerna framkommer att socialsekreterare reflekterar kring detta och på något sätt väljer hur mycket de delar med sig av privata detaljer. I och med att arbetet många gånger innebär att möta människor i mycket utsatta situationer beskriver socialsekreterarna dock att känslorna ibland tar över och relationen blir mer oreflekterad och känslomässig.

När det gäller den relationella diskretionen, både i fråga om synen på och det personliga görandet, vill jag betona att det inte handlar om att det ena sättet behöver vara bättre än det andra. För somliga klienter är en "fyrkantig" och byråkratisk inramning lämplig medan det för andra krävs en "rund" relation för att åstadkomma det som kontakten syftar till. Det är en hela tiden en fråga om socialsekreterarens bedömningar. Min tolkning är att olikheter i relationens gestaltning inom ramen för den relationella diskretionen, den individuella anpassningen, är det som kännetecknar socialsekreterarnas uppfattningar om professionalitet i socialtjänstens relationsarbete.

Utifrån detta resonemang finns den relationella diskretionen som resurs närvarande i varje individuellt ärende och det är upp till respektive socialsekreterare att använda den på ett omdömesgillt, och professionellt, sätt. Om man som socialsekreterare blir för mycket myndighet, för mycket kompis eller för privat i relation till klienterna så har man gått utanför ramen. Då betraktas relationen inte som professionell vilket i empirin framför allt exemplifieras via egna erfarenheter. I den meningen kan förståelsen av begreppet relationell diskretion också kopplas till gränsen för socialsekreterares professionalitet. Professionalitet i relationen handlar med andra ord om att hålla sig innanför gränsen för socialsekreterares relationella diskretion när det gäller att förmänskliga organisationen genom synen på och gestaltningen av det professionella uppdraget. Med en medveten och reflekterande användning av den professionella diskretionens relationella dimension kan relationen mellan socialsekreterare och klient användas som ett redskap i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker.

Att använda relationen i socialtjänstens organisation

Relationen mellan socialsekreterare och klient görs dock hela tiden inom ramen för en organisatorisk kontext som i detta fall utgörs av socialtjänsten. Här finns inslag av både stöd och kontroll liksom av

politisk och organisatorisk styrning vilket också påverkar relationens utformning utifrån. Det är organisationen som ger förutsättningar för hur långt den relationella diskretionen kan sträckas och användas. I den meningen kan möjligheten att använda den professionella diskretionen begränsas genom ökad ärendebelastning och krav på dokumentation. Sådana inslag i arbetet tar självfallet tid från klientmöten och annat som av socialsekreterarna beskrivs som mer relationsskapande aktiviteter. Med Evans och Harris (2004) syn på professionell diskretion innebär dock inte detta med nödvändighet att utrymmet för att använda sin professionella diskretion minskar. Det är snarare tvärtom, att ökad styrning och detaljreglering ger ökad möjlighet att använda diskretion. Tiden går att begränsa. Det går att tillföra andra moment som ska prioriteras, i teorin finns dock utrymmet där.

Det som händer i relationen går inte att standardisera fullt ut och bör kanske inte heller göra det. Men här kan motstridiga intressen finnas beroende på om man betonar socionomprofessionens utveckling och betydelse, klienters rättssäkerhet eller om likvärdighet i bedömningar.

På samma sätt som organisationen kan begränsa användning av diskretion kan organisationen också främja och utveckla detsamma genom att aktivt arbeta med lokal kunskapsutveckling. Här finns anledning att nämna något som på senare tid alltmer aktualiserats i kunskapsutveckling och styrning av socialtjänsten – frågan om tillit eller misstro som bas för styrning och ledning. I forskningspolitiska satsningar på senare tid lyfts begreppen tillit och tillitsbaserad styrning allt oftare. I Tillitsdelegationens slutbetänkande, *Med tillit växer handlingsutrymmet. Tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn*, betonas att det ”goda mötet” mellan medborgare och medarbetare är det som skapar värde och kvalitet i välfärdstjänsterna (Tillitsdelegationen 2018). Ett hinder för ”det goda mötet” beskrivs som att de professionellas kompetens och kunskap inte tas tillvara i nuvarande organisationer. Titeln på slutbetänkandet formulerar det som att ökad tillit ger ökat handlingsutrymme i fråga om synen på professioners yrkesutövande. Men ökat handlingsutrymme, i denna avhandling illustrerat som relationell diskretion, ställer också ökade krav på de professionellas kunskap och kompetens.

Professionell användning av den relationella diskretionen förutsätter kunskap och medvetenhet hos de professionella socionomer som arbetar

med myndighetsutövning i socialtjänsten. En sådan medvetenhet kan exempelvis stödjas genom utvecklingen av en kunskapsbas grundad på empirisk forskning i socialt arbete. Kopplat till denna avhandlings kunskapsanspråk menar jag att vi behöver forska mer om klientarbete och relationen mellan socialarbetare och klient i socialtjänsten. Det aktualiserar frågan om socionomprofessionens kunskapsbas och för oss över till det andra temat där relationen förstås som ett redskap, i diskussioner som rör kunskapsutveckling i socialt arbete.

Evidensdebatten i Sverige

Diskussionerna om det sociala arbetets kunskapsbas är en återkommande fråga inom socialt arbete som akademisk disciplin och yrkespraktik. Exempelvis publiceras regelbundet vetenskapliga böcker och artiklar som rör kunskapsbasen i socialt arbete. Här finns många exempel men för en internationell översikt se exempelvis Gray och Schubert (2013) och för den svenska kontexten finns Bloms, Moréns och Nygrens (2013) antologi om kunskap i socialt arbete. Vetenskapliga texter om kunskap och dess formuleringar är ett sätt att illustrera diskursen inom ett område. Ett annat exempel på kunskapsdiskursen inom socialt arbete är den decennielånga och ännu pågående debatten om evidensbaserat socialt arbete i Sverige (t.ex. Bergström, Forslund, Grönberg Eskel & Sundell 2013; Bruhn 2013; Herz 2014; Karlsson 2015; Månsson 2001; Sundell 2015; Tengvald 2001).

Evidensens vara eller icke-vara inom socialt arbete har varit fråga för debatt både internationellt och nationellt. I Sverige startade debatten i början av 2000-talet i Sverige och ämnet har varit etablering och implementering av evidensbaserad praktik i socialtjänsten (Johansson 2017). Debatten har framför allt förekommit i artiklar publicerade i facktidskriften *Socionomen* samt *Socialvetenskaplig tidskrift*. Debatten rör Socialstyrelsen satsningar på att implementera evidensbaserad praktik (EBP) inom socialtjänsten. I denna debatt finns beröringspunkter till såväl det sociala arbetets kunskapsbas som dess kunskapsproduktion. I debatten har två motstridiga positioner utkristalliserats där representanter för det sociala arbetets akademiska forskning utgör den ena. Den andra positionen innehas av de nationella myndigheter som har drivit projektet med att etablera EBP i socialtjänsten (Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting,

SKL). Svanevie (2011) sammanfattar debatten fram till och med början på 2010-talet som att forskare på många sätt intagit en kritisk hållning gentemot EBP-etableringen i Sverige. En sådan positionering grundades framför allt i skepsis gentemot idén bakom EBP och dess möjligheter att utveckla relevant kunskap inom socialt arbete.

EBP är grundat i en medicinsk tradition vad gäller synen på kunskap och forskning vilket har väckt kritik inom delar av forskarsamhället i socialt arbete (Bergmark & Oscarsson 2016). Det har ibland tolkats som att en sådan kunskapssyn skulle "inskränka och diskvalificera" den befintliga forskningen i socialt arbete (Svanevie 2011, s. 188). Förutom forskningsmetoder och metoder för implementering har också det sociala arbetets villkor och kännetecken som yrkespraktik fungerat som argument i kritiken mot EBP (Johansson & Fogelgren kommande). I debatten har det sociala arbetets kontextuella villkor och komplexitet framhållits som ett argument mot möjligheten att implementera EBP på det sätt som Socialstyrelsen förordat. Ett stråk i denna debatt rör ambitionen att i högre grad studera sociala interventioners effekter, om det är möjligt över huvud taget och i så fall hur det är möjligt med hjälp av evidensbaserade arbets- och forskningsmetoder. I dessa avseenden beskrivs också införandet av standardiserade bedömningsinstrument och beslutsstöd som ett tecken på ökad styrning och teknokratisering av det sociala arbetets hantverksmässiga inslag (Skillmark 2018; Svensson & Ponnert 2016). Det är i ett sådant avseende, i de spänningar som kan urskiljas i fråga om det sociala arbetets färdriktning, som talet om relationens betydelse kan aktualiseras.

Vid en överblick av debatten går det att urskilja diskursiva positioneringar där metod – i meningen standardiserade och manualbaserade arbetsmetoder, ställs mot relation – i meningen individuellt anpassat bemötande och professionellt kunnande som hantverk. Det är i detta avseende min ingång till denna avhandling tar sin utgångspunkt. Farhågor om att EBP-etableringens fokus på medicinska traditioner och systematiserade arbetssätt skulle motverka förtroendefulla relationer i socialt arbete uttrycktes med känslomässiga och ideologiskt laddade formuleringar (Karlsson 2015; Månsson 2001; Ronnby 2008; Sandell 2005;). I debatten kring förhållandet mellan metod och relation fördes också argument fram som grundades på psykoterapeutisk forskning där den terapeutiska alliansen beskrivs som

en av de viktigaste komponenterna för positiva effekter av behandling (Bergmark & Lundström 2011b; Sundell 2012). Enskilda standardiserade metoder blir i ett sådant resonemang underordnade terapeutens förmåga att skapa allians för förändring. I den meningen byggdes debattens positioneringar upp kring en grovhuggen logik där man antingen förespråkade EBP som Socialstyrelsen och andra nationella myndigheter förstod det – med betoning på standardisering och manualbaserade metoder. Eller EBP som delar av forskarsamhället förstod det – med betoning på komplexitet och relationer. Denna kontrasterande logik har på många sätt präglat kunskapsdiskursen i socialt arbete i Sverige sedan början på 2000-talet. Sådana positioneringar har jag också funnit exempel på i min analys av intervjuerna med socialsekreterarna i denna studie.

Standardiserade bedömningsmetoder och manualer är inte det som ger arbetet mening ur socialsekreterarnas perspektiv i denna studie. I analysen av socialsekreterarnas tal om relationens betydelse framgår att meningen med arbetet går att finna i relationsarbetet, men också att relationen i många fall fungerar som en källa till kunskap genom att vara en grund för bedömningar. Här finns en slags diskursiv positionering och värdering där kunskapen som genereras i relationen förstås som ”det viktigaste”. Denna kunskap, som framför allt beskrivs utifrån erfarenheter av klientarbete, kontrasteras i förhållande till formaliserad kunskap till exempel i form av standardiserade och manualbaserade metoder. Sådana inslag i arbetet förknippar socialsekreterarna med etableringen av EBP inom socialtjänsten i Sverige. I den meningen exemplifierar de socialsekreterare jag intervjuat den position som delar av forskarsamhället också representerar i debatten om evidens och EBP.

I kunskapsutveckling av socialt arbete (Bergmark & Oscarsson 2016) samt för professionellt arbete i stort (Brante 2014) betonas kopplingen till vetenskaplig kunskap som grund för yrkesutövning och professionell legitimitet. Den positionering som placerar relationen och relationsarbete i centrum – som det viktigaste – får dock i många fall anses grundade på vaga och mindre legitimerade kunskaper. Socialsekreterarna i denna studie, som i detta resonemang får representera professionens perspektiv, grundar sin position på erfarenhetsbaserad kunskap och en slags övertygelse. För att argumentera för relationens betydelse i debatten om forskning i socialt

arbete görs å ena sidan kopplingar till forskning inom psykoterapi som inte är helt och håller överförbar till socialt arbete som yrkespraktik. Å andra sidan framförs ideologiskt färgade resonemang som uttrycks i starka ordalag. Här är min slutsats att denna positionering går att förstå med hjälp av begreppet *doxa* där evidensdebatten kan fungera som ett exempel på vad *doxiskt* grundad kunskap kan göra på ett fält. Ett sådant perspektiv kan också fungera som ett exempel på hur talet om relationen används som ett diskursivt redskap i det sociala arbetet.

I den teoretiska förståelsen av *doxa* och diskursuniversum beskriver Bourdieu (1977) *ortodoxa* respektive *heterodoxa* positioneringar som går att applicera på EBP-debattens kontrasterande mellan metod och relation. Den ortodoxa positionen försvarar *doxa* utifrån en slags tro på den naturliga ordningen. I denna avhandling diskuterar jag det utifrån förståelsen av relationens *doxiska* dimension, som en slags tro på relationen. I argumentationen för relationens centrala betydelse hänvisar socialsekreterare till att det är något som de alltid har vetat. Denna övertygelse har stärkts med växande yrkeserfarenhet. Erfarenhetsbaserad kunskap är en viktig del av socionomers kunskapsbas men kan i dagens kunskapssamhälle ses som mindre legitim kunskap (Brante 2014). Att jag väljer att tolka dessa utsagor som en övertygelse och inte uttalad professionell kunskap, har att göra med att intervjupersonerna uttrycker sig som de gör. I intervjuerna saknas hänvisningar till exempelvis forskningsresultat i socialt arbete, den internationella definitionen av socialt arbete, den etiska koden för socialarbetare eller till socialtjänstlagens skrivningar som betonar fokus på relationsskapande och tillit. Det talar för socialsekreterarnas övertygelse är ett exempel på en mer ortodox hållning i diskursen om relationens betydelse.

För att förstå kunskapen om relationen som grundad i professionens kunskapsbas skulle forskning och kunskapsutveckling inom den professionsspecifika disciplinen kunna fungera som ett stöd. Men som den korta redogörelsen för EBP-debatten i Sverige visat har argumentationen mer handlat om att positionera sig mot Socialstyrelsen och andra myndigheter. Av den anledningen anser jag att forskarsamhällets kritiska positionering i förhållande till EBP också är ett exempel på en ortodox hållning i fråga om relationens betydelse. Den

ortodoxa positionens främsta syfte är att försvara doxa mot angrepp och ifrågasättanden från mer heterodoxa positioneringar.

Den heterodoxa positionen på fältet representeras av centrala myndigheter där jag menar att ambitionen för en etablering evidensbaserad praktik kan förstås som ett försök att ifrågasätta relationens doxiska dimension. Det som förespråkas är kunskapsutveckling som betonar vikten av ökad systematik i uppföljning av interventioner. Där fungerar standardiserade metoder som hjälp då det möjliggör systematiska uppföljningar och på sikt också kan generera empiriskt grundad kunskap om effekter och resultat av arbetet. Det har av den ortodoxa positionen tolkats som ett sätt att styra och kontrollera, att beskära handlingsfriheten och att minska utrymmet för relationsarbete.

Detta synsätt återfinns också delvis i denna studie och uttrycks enligt min mening i socialsekreterarnas värdering av relationen i förhållande till de delar av arbetet som standardiserats i högre grad. Socialtjänstens förändrade villkor, exempelvis i fråga om ökade krav på dokumentation och systematisk uppföljning, beskrivs inte som främjande för ett arbete som fokuserar på relationen till klienterna. Inflikas bör att socialsekreterarna också beskriver vissa fördelar med ökat fokus på systematik och målformulering. I värderingen av relationen i förhållande till standardiserade arbetsmetoder förordas dock relationen som en primär källa till kunskap. Socialsekreterarna beskriver att de jobbar med relationer, även i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. När kunskap från psykoterapeutisk forskning framförs som argument för att arbeta med relationen på fältet, det vill säga den terapeutiska alliansen, kan det förstås som en vetenskaplig förankring som legitimerar att fortsätta arbeta som tidigare. Det kan då fungera som tillräckligt stöd för att fortsätta försvara doxa. Att forskningen hämtas från annan disciplin är inte ett problem i sig, socialt arbete och psykoterapi kan ha många beröringspunkter. Om ett sådant ställningstagande enbart grundas på forskning som inte är genomförd inom ramen för det sociala arbetets kontext kan dess legitimitet som professionsspecifik kunskap dock ifrågasättas.

Jag vill poängtera att det inte på något sätt rör sig om att helt diskvalificera vare sig relation eller metod. Men som debatten har förts finns tecken på att kunskapsutvecklingen i fråga om EBP och vad som är

väsentligt att forska om i socialt arbete på något sätt har gått i stå i spänningsfältet mellan akademi och nationella myndigheter. De diskursiva positioneringarna i debatten verkar på ett sätt låsta och återfinns också i socialsekreterarnas tal om relationen mellan socialarbetare och klient. I den meningen har talet om relationen fått en redskapsliknande funktion på fältet – som en symbol för det ”goda” sociala arbetet. Vare sig den ortodoxa eller den heterodoxa positioneringen har brutit dödläget och föreslagit, eller finansierat, utveckling av inomdisciplinär forskning om relationen mellan socialarbetare och klient och relationsarbete i socialtjänsten.

Om relationen som professionellt redskap – slutord

I det dagliga arbetet återskapas gränserna för relationen mellan socialsekreterare och klient. Det görs av socionomprofessionen på kollektiv nivå och, som i denna studie, av socialsekreteraren på individnivå genom att betona dess betydelse rent diskursivt. Utifrån socialsekreterarnas beskrivningar av relationens betydelse i socialt arbete går det att identifiera drag av doxa, framför allt i meningen att relationen inte på ett tydligt sätt definieras eller diskuteras som kunskap vare sig av forskare eller yrkesverksamma.

I argumentationen för relationens betydelse, som är historiskt förankrad i socialt arbete (Aamodt 2014) och aktualiserats i etableringen av EBP i socialtjänsten (Bergmark & Lundström 2011b; Bruhn & Källström 2018; Sundell 2012;), finns endast lösa kopplingar till empiriskt grundad kunskap inom disciplinen socialt arbete i Sverige. Talet om relationen tolkat som doxiska uppfattningar aktualiserar också socionomers professionella självförståelse och deras uppfattningar om vad som är professionens viktigaste funktioner (Järvinen 2013). När Brante, Johnsson, Olofsson och Svensson (2015) frågade olika professioner om vilka kunskaper som vägleder det praktiska arbetet svarade socionomer att de i lägre grad använder vetenskapligt baserad kunskap jämfört med andra professioner. Ett sådant resultat säger inte något om vilka kunskaper som de facto används i yrkespraktiken utan kan enligt min mening snarare illustrera delar av en professionell identitet för socionomer som grupp. Jag menar att talet om relationens betydelse i den meningen också kan förstås som en aspekt av socionomers professionella identitet. Med utgångspunkt i resultaten av

denna studie kan det vara ett uttryck för doxans kraft i det sociala arbetets diskursuniversum och praktik.

Med utgångspunkt i en fördjupad förståelse av talet om relationen och dess doxiska dimension i kombination med översikten av forskningsläget av empiriskt grundad kunskap i en svensk kontext blir argumentationen för idén om den ”goda” relationen mellan socialarbetare och klient snarare ett uttryck för socionomprofessionens professionella identitet än vetenskapligt förankrad kunskap. Det förminskar dock inte relationens betydelse i socialt arbete som yrkespraktik. Ett sådant resultat kan snarare än mer betona vikten av att utveckla kunskapsbasen om relationen mellan socialarbetare och klient.

Socialsekreterarna i denna studie beskriver att de använder relationen i sitt arbete och de gör det i ett arbete som framför allt innebär myndighetsutövning. Relationen mellan socialarbetare och klient är i grunden en asymmetrisk relation (Hasenfeld 2010). Arbetet som socialsekreterare i socialtjänsten innehåller ofrånkomliga inslag av tvång vilket innebär att de professionella har en ansenlig makt att påverka livssituationen för de klienter de möter (Johansson, Dellgran och Höjer 2015). Att skapa en relation som bygger på förtroende och tillit innebär också ett etiskt dilemma för socionomprofessionen i allmänhet (Akademikerförbundet SSR 2015a). Detta dilemma blir kanske än mer tydligt för socialsekreterare i socialtjänstens myndighetsutövande praktiker. Med utgångspunkt i de teoretiserande resonemangen i denna avhandling kan relationen användas som ett redskap av socialsekreterare i mötet med enskilda klienter. Men att förstå sitt arbete i termer av att hantera redskap ställer krav på reflektion inom professionen, särskilt med hänvisning till den maktposition som följer med yrkesrollen. Inledningsvis kan sådana reflektioner röra huruvida det man gör i sitt arbete kan förstås som ett redskap och vilka kunskaper som i så fall styr användningen av detsamma.

Professionell kunskap består enligt Bruhn (2018) av syntesen mellan vetenskaplig kunskap och erfarenhet av yrkesområdets praktik. Socialsekreterarna i denna studie betonar relationens betydelse med grund i erfarenheter av yrkespraktiken. Empiriskt grundad forskning om relationens betydelse i socialtjänsten saknas i stort sett inom disciplinen socialt arbete i Sverige (Sundell 2012). Denna studie har dock belyst att relationen kan användas som ett redskap i kunskapsutveckling om det

uttalas diskursivt som professionsspecifik kunskap och dessutom undersöks på det sättet i framtida forskning.

När det gäller kompetensförsörjning och arbetsvillkor i kommuner beskrivs från intresseorganisationer att socionomer flyr från socialtjänsten (Akademikern 2017) och att socialtjänsten är en organisation i kris (Akademikerförbundet SSR 2015b). Med tanke på sådana negativt konnoterade beskrivningar av socialtjänsten som arbetsplats kan det framöver vara av vikt att betona relationens betydelse ur ett professionsperspektiv. Organisationer behöver ha tillit till att professionella gör omdömesgilla bedömningar. Men för att det ska vara möjligt behöver de professionella förstå denna del av arbetet som en kunskapsbaserad färdighet, ett professionellt redskap. Att sedan använda redskapet på ett professionellt sätt förutsätter att man har kunskap om vad det är för typ av redskap och vad man vill att redskapet ska ha för funktion. Det finns, enligt min mening, tecken på en allt för förenklad förståelse av relationens betydelse i socialt arbete som forskningsdisciplin och som yrkespraktik. Av den anledningen finns ett behov av att utveckla inomdisciplinär och empiriskt grundad kunskap om relationen mellan socialarbetare och klient.

I befintlig forskning betonas strukturella faktorer som en del av förklaringen till flykten från socialtjänsten, med Winters (2009) termer så kallade ytfaktorer. Kanske en annan del av svaret går att hitta under ytan? I det som handlar om socialsekreterares upplevelse av meningsfullhet i arbetet? Här kan relationen till klienterna och möjligheterna att använda relationen som ett professionellt och kunskapsbaserat redskap i socialtjänsten vara en viktig pusselbit.

SUMMARY

USING THE RELATIONSHIP AS A TOOL?

Social workers, clinical work and professionalism in the social services

Introduction

The overall focus of this thesis lies on how social workers in the social services in Sweden talk about the social worker-client relationship. The social worker-client relationship is fundamental in both research and social work practice. Rather than problematized, the worker-client relationship is more often comprehended as something unquestionably good and the relationship is recurrently described in value-added terms as “the heart”, “the essence” and “the embodiment” of social work (Ruch, Turney & Ward, 2010; Herz, 2016). Since the beginning of the 21st century, the evidence movement has highly influenced the knowledge development in the social services in Sweden. However, here are some discursive tensions related to the worker-client relationship, in the debate on evidence-based social work.

The social worker-client relationship often becomes a representative of the “heart and soul” of social work as opposed to standardized and research-based working methods (Bergmark & Lundström, 2011; Sundell, 2012; Sundell & Hansson, 2012). In this regard, the debate concerns the issue of implementing evidence-based practice (EBP) and knowledge in social work practice. But the ascribed importance of the relationship in social work is also linked to overall issues of governance and the future direction of knowledge development in social work practice and research.

The EBP debate has primarily engaged social work representatives in academia and state authorities. The professional social worker perspective has not been represented and articulated to the same extent. In this thesis, the perspective of qualified social workers is examined when it comes to the talking about the social worker-client relationship and its importance for clinical social work as professional practice.

The thesis research overview shows that the social worker-client relationship can be understood as one of the core areas of social work, and that the relationship has been examined from different theoretical perspectives and in different practical contexts. Its central role and function is emphasized regardless of whether the research concern practicing relational social work, outcomes and quality of the work, or client's and social workers' understandings of the phenomenon. The social worker-client relationship is generally described in accordance with underlying assumptions of "good" aspects as well as basic values of social work.

Winter (2009) describes the collective self-perception of social workers as well as profession-specific values and attitudes as important for understanding the unique role the relationship with the client has gained in social work. Many studies regarding relationship work in public social services have focused on describing factors that can be linked to structure and organization, f.e. working conditions. Winter (2009) defines these as surface factors. There is a lack of research on social workers' perceptions and how they value the social worker-client relationship as a part of the day-to-day work. That is, studies that go below the surface of the professionals in terms of values and attitudes towards the social worker-client relationship. Hence, these specific issues are examined in this thesis.

The specific theoretical contribution of this thesis elucidates discursive tensions concerning the relationship in itself, but also, the *knowledge* the social workers descriptions *are based on*. My study has an explicit focus on *how* social workers talk about the worker-client relationship, and how this talk illustrates collective professional attitudes and notions concerning its ascribed importance.

When relationship-based social work is problematized, its importance is often underpinned by the concept of the therapeutic alliance as a professional tool in psychotherapy and other forms of psycho-social treatment and interventions. The organizational context of this study though, is social work in the municipal social services. My study examines a specific part of the personal social services in Sweden (e.g. assessment and investigation regarding child welfare and substance abuse treatment). This part of social work practice is not always associated with "good" relationships. Investigative work and exercise of

public authority is a major part of day-to-day work in the personal social services, which could imply a higher degree of professional perceptions in terms of "bureaucratic" and "non-personal" relationships. Nevertheless, in this thesis it is my ambition to discuss if and how ways of talking about the social worker-client relationship can be conceived as a professional tool in the social services.

Aims and questions

The overall aim of the thesis is to illustrate how social workers talk about the social worker-client relationship and its importance for clinical work in the personal social services. A further aim is to investigate how the talk about the social worker-client relationship can be understood and used in connection to the professional knowledge base of social workers. The guiding questions in the thesis are formulated as followed:

- What are the main characteristics in the social worker-client relationship, as described by professional social workers in the social services?
- From the perspective of the profession, which meaning is ascribed to organizational prerequisites when it comes to descriptions of the social worker-client relationship?
- How can statements about the social worker-client relationship be understood as part of social workers' professional identity?
- How can social workers talk about the social worker client relationship be understood relative to the professional knowledge base of social workers?

Theoretical framework

The thesis adopts a professional perspective as an overall approach and the context of the thesis is social work as a professional field. The theoretical starting point is Bourdieu's (1998) understanding of fields as structured social spaces, where agents and their social positions are located. A field is structured primarily by three aspects: 1) a shared knowledge interest, 2) relationships between individuals and/or institutions and 3) the struggle for resources that are considered valuable in the field. A field can be described as a battlefield where agents seek favorable positions regarding something that is considered valuable. In a professional field, the value of interest is professionalism, or positions

which enables an interpretive prerogative in terms of defining professional social work.

The focus of this thesis is social work practice in the organizational context of municipal social services which entail a number of organization-specific prerequisites when it comes to theoretical considerations. In the theoretical framework of the dissertation these prerequisites have been chosen by inspiration from a model by Bergmark and Oscarsson (1990). In their model, based on social constructionist assumptions about knowledge, a multidimensional approach is applied, which entails analyzing a phenomenon through the perspectives of *practice settings*, *agent* and *discursive formation*:

To understand the agent's actual maneuvering, his strategies, within the practice situation, we need a description of the settings and the discursive formation to which they belong, as well as an idea of the content of the habitus which is at work as a unifying principle between the agent, the practice and the discursive formation. (Bergmark & Oscarsson 1990, s. 394).

The *practice setting* perspective in this thesis is theoretically analysed through concepts of *street-level bureaucrats* according to Lipsky (2010) and Johansson (2007) as well as working conditions in *human service organizations* (HSO) as defined by Hasenfeld (2010). Moreover, the concept of *professional discretion* is used to further understand how the social workers think and talk about how they use the social worker-client relationship. Regarding this, the epistemic dimension of professional discretion according to Molanders (2016) definition brings cognitive reasoning to the fore when it comes to discretionary work.

The *agent perspective* concerns the social workers' perspective. In this thesis the agent is exemplified by social workers as representatives of a professional group. This perspective is analyzed by using the concepts of *professional identity* (Webb 2017) and *practical sense* (Bourdieu 1999). Collective images about the professional identity of social workers as well as notions about how to "be a professional social worker" is presumably intertwined in social workers talk about the social worker/client relationship. Professional identity serves as a variation of the concept of *habitus* in this thesis, hence the social workers' talk about the relationship is also analyzed as a form of knowledge, as a *practical sense*.

The perspective of *discursive formations* is specifically concerned with ways of talking about the social worker-client relationship. In this thesis, the discursive formation is understood as linguistic descriptions and judgments and for that purpose the concepts of *universe of discourse* and *doxa* as formulated by Bourdieu (1990) are used (see figure 1). The talk about the social worker/client relationship is shaped by what can be articulated within the universe of discourse in a specific field. But also, of its *doxa* which represents perceptions that appears to be self-evident to the extent that they do not need to be pronounced. Thus, *doxa* cannot easily be questioned.

The three perspectives described above – practice setting, agent and discursive formation – occur and interact in social workers' talk about the social worker-client relationship. Placing the social workers' descriptions of their day-to-day work in the theoretical framework of this thesis, enables specific knowledge about the social worker-client relationship in the social services from the professionals' point of view. Their views, and how these are described through talk, are in turn influenced by notions of both professional identity and discourse in the professional field of social work.

Methodology and method

The study has a qualitative, interpretative and theorizing approach founded on social constructionist assumptions regarding epistemological positioning. The qualitative interviews serve as an illustration of social workers talk and reasoning about the social worker-client relationship and its importance for practice.

Theorizing in the context of discovery

Swedberg (2012) states that research involves a process-oriented work in two phases; 1) a preliminary study focusing on *the context of discovery* i.e. where ideas are shaped and articulated, and 2) a major study, *the context of justification*, where research design is formulated, implemented and written. This thesis is an attempt to investigate the social worker-client relationship using a theorizing approach within the context of discovery. My study focuses on finding alternative ways of understanding the talk about the worker-client relationship by

theorizing from empirical data consisting of qualitative interviews (see below).

The perception of knowledge in the thesis is defined as relational and based on social constructionist assumptions. That is, knowledge is generated through interactions between phenomena and its various descriptions. Furthermore, knowledge is also valued within a field characterized by different power positions. I find that the following quote by Bourdieu (1989) serves as a good summary of the epistemology of the thesis:

No doubt agents have an active apprehension of the world. No doubt they do construct their vision of the world. But this construction is carried out under structural constraints. (s.18)

Here, both constructive and structural aspects of how we perceive and act in the world are formulated which, in turn, characterize how the perception of knowledge can be formulated.

In the thesis the empirical data consists of qualitative interviews with 20 social workers who have various work experience in the social services organization. The data has been processed using thematic text analysis (Braun & Clarke, 2006). The results of the thematic analysis have been interpreted using the theoretical framework of the thesis, and serve as a basis for my theorizing discussion. Theorizing in the context of discovery can be done in different ways, for example by using analogues, images and metaphors (Swedberg 2014). In my interpretation of the results from the thematic analysis, I have used the metaphor "the relationship as a tool" as the starting point for my discussion on how the relationship can be understood and used professionally in social work practice.

Empirical material

The main focus of the thesis is to give voice to the professionals' perspective, and for that reason I have chosen qualitative interviews with professional social workers as the empirical data. Two generations of social workers in the social services have been interviewed, 1) senior social workers with long-term work experience in the organization (at least 10 years), and 2) junior social workers with short-term work experience (1-5 years). Senior as well as junior social workers were qualified with a university degree of social work.

In addition to work experience, the selection of two generations is motivated for reasons regarding time of entry into the profession. The senior social workers have a university degree from the 1980s when social work was new as an academic discipline. Furthermore, in the 1980s the first Social Services Act was introduced and implemented in practice. The junior social workers represent the present-day professional in the 2010s when professionalization and academicization of social work is more or less established in Sweden.

As aforementioned, the practical use and the development of knowledge in social work practice and academia have been regularly discussed and sometimes questioned in recent decades. It is reasonable to assume that different generations of social workers handle increased demands of standardization and evidence-based practice in different ways. By interviewing two generations of social workers, the thesis enables an investigation of how these aspects of social work are expressed in the talk about the social worker-client relationship.

Findings

The social workers formulate that the worker-client relationship is important. They describe that the relationship is something they use in their work. However, the social workers in this study do not talk about the worker-client relationship as theoretical knowledge, rather as experience-based knowledge. There are also examples of statements that express doxical perceptions regarding the worker-client relationship. The “good” relationship is perceived as self-evident and as something they have always been aware of. In addition, the social workers value the relationship as a more important source of knowledge compared to standardized methods which are promoted as evidence-based. Regarding variations between generations in terms of junior and senior social workers, the similarities are more apparent than the differences. In the following sections the main findings from each chapter is described.

Chapter 5. Clinical work in the social services

The focus of this chapter is the social workers’ overall descriptions of clinical work in the social services as the outer limits of the relationship.

The chapter serves as a basis for the continued presentation and analysis of the interview data.

The chapter identifies key features for assessment work in social work practice where exercise of public authority is a fundamental component. The chapter discusses the following identified themes from the thematic analysis: *control/support*, *delegation/politics*, *specialization/integration* and finally *documentation*.

Chapter 6, Ends and means

The chapter focuses on the social workers' descriptions of the role the relationship is given in the day-to-day work, as well as the characteristics of the social worker-client relationship in social services as an organizational context.

In order to make professional assessments, information is needed and the quality of information is in turn affected by the quality of the relationship established. In that sense, the relationship becomes the means for communicating information and a basis for assessing and matching interventions. However, the relationship is largely characterized by the social workers' ability to mitigate the client's negative expectations of the social services, as well as own ability of changing. These findings are interpreted as examples of the social workers' professional mandate in terms of street-level work. It is about professional responsibility as a street-level bureaucrat – to be the face of the organization and to build a relationship between the organization and the individual (Lipsky 2010; Johansson 2007). However, according to the social workers, this work is associated with an initial barrier to building a trustworthy relationship, since clients' expectations and/or experiences of social services often are negative.

The social workers describe that a professional stance in terms of “only investigating and assessing” does not seem to be an effective way for building relationships with the clients. Such a stance will most likely result in clients' decreased willingness to receive the support or intervention offered. To some extent, I understand the social workers' descriptions as an expression of a more holistic view of the social worker-client relationship and its role for social work in the social services. They describe that relational work does not occur in delimited phases, as the specialized organization suggests. Rather, it is to be understood as an all-

embracing part of social work which is seen as important throughout the entire contact between social services and clients.

At the same time, there are examples of frustration present in the interviews which relates to the social workers as professionals.

The social workers express ambiguity in terms of professional boundaries in relation to other professionals they meet in their day-to-day work. Working in the social services is described as "unclear" and "fluid" compared to other professional groups, for example doctors, nurses or lawyers. Ethical guidelines state that social workers are to adopt a holistic approach to social problems and solutions (Akademikerförbundet SSR 2015). Furthermore, the legal framework of the Social Services Act (SFS 2001:453) defines the social services organizations' "ultimate responsibility" regarding social welfare in the municipalities. These two aspects combined, both rather vaguely formulated, is connected to the social workers apprehension of professional ambiguity.

Furthermore, the ambiguity is related to the reputation of social services as an organization. Here the expression "the evil helper" is used to illustrate how the social workers is seen from the outside, both by clients and by society as a whole. The evil helper, an expression from one of the social workers, is an example of the duality of social work in the social services in terms of balancing control *and* support. Again, compared to other professional groups, this duality is described as specific for working in social services, and it is generally described as an obstacle for professional, and relational, social work.

Chapter 7. The professional and the person

The chapter deals with what has been defined as the inner limits of the relationship and focuses on the social workers' experiences of being a professional in the social services. Here, questions about the boundaries of professionalism are also addressed. Furthermore, the chapter also addresses questions regarding how the description of the relationship can be understood in relation to the professional identity of social workers. Perceptions about limits are analyzed using the concepts of discretion and professional identity, both in terms of the social worker as a representative of a profession, and as an individual person.

Perceptions about the relationship and how these are expressed is connected to professional reasoning. In this thesis such statements are understood as aspects of epistemic discretion (Molander 2016). The social workers emphasize that social worker-client relationships are differently constructed, depending on the individual client and their current situation. They also describe how the relationship is adapted and individualized, both according to the clients' needs as well as according to the social workers' personality. It is the variation that is emphasized and thus, highly valued, by the social workers.

The social worker profession is characterized by two overarching, and sometimes contradictory, values - *psychosocial integration* and *social control* (Brante 2014; Johnsson & Svensson 2013; Svensson & Åström 2013). There are examples in the data indicating that a strong emphasis on the importance of the relationship can be linked to the value of psychosocial integration. Regarding social workers' professional identity, relational work is associated with "being social workers". On the other hand, working in the social services, which to a large extent means exercising public authority, is associated with the value of social control – of "being bureaucrats". My interpretation is that working with psychosocial integration is more desirable in the social work profession, since this view is apparent in the talk about the social worker-client relationship. This can in turn be linked to the historical roots of professional social work, where relationships generally have been viewed and used as a therapeutic medium. This is apparent despite the fact the social workers in this study are working in the more bureaucratic parts of the professional field of social work.

Chapter 8. Faith or knowledge

The chapter concerns how social workers' talk about the social worker-client relationship can be understood in terms of use and valuation of knowledge in assessment work. Firstly, the descriptions of assessment and relational work in the social services are linked to the use of different sources of knowledge, for example *colleagues*, *standardized assessment manuals* and *social work education*. The chapter also describes how the social workers value the different sources of knowledge. The relationship is described as a more valuable source of knowledge when it comes to professional assessments. The second part of the chapter concerns the

valuation of the social worker client and how this is expressed in the data. Themes in this part of the chapter are *the relationship as the heart of social work*, *the social worker as her own tool* and *the taboo relationship*. The statements from these themes are analyzed by the concepts of practical reason, universe of discourse and doxa.

Regarding the relationship as a basis for professional assessment, the social workers place themselves in the center and attribute major importance to their own role. This is one of the main results in this chapter. In the descriptions related to knowledge in different forms, the social workers also emphasize their work experiences as a primary source of knowledge. It is described in terms of “gut feelings” and “trusting what you see and hear”, i.e. closely connected to emotions and senses.

Furthermore, the social workers mention social work in a broader sense, as a field of knowledge. In this regard, clinical social work is characterized by uncertainty (Ponnert 2013). It is, however, according to the social workers, an uncertainty in a positive sense. The knowledge is described as uncertain in the sense that one can never be “dead certain”. One of the social workers describe that since it is impossible to anticipate the future, perhaps a “competent gut feeling” is as far as you can get when it comes to assessment work. From this perspective, the importance of the individual social worker as well as the social worker-client relationship can be considered a major source of knowledge in clinical social work.

In the interviews with social workers, there is unanimity in emphasizing the central and positive importance of the social worker-client relationship. The talk about the relationship is also related to emotions *and* knowledge. The assessments are based on knowledge from different sources, but first and foremost based on knowledge derived from the social worker-client relationship. At the same time, there also are instinctive and unreflecting elements in the argumentations about the importance of the relationship. This is what I refer to as the *doxic dimension of the relationship*. This doxic dimension in the talk about the social worker-client relationship can be understood as a kind of tradition in social work, but also as a firmly anchored opinion within the field, which in this respect cannot easily be questioned.

Conclusions and discussion

Social workers describe the worker-client relationship as a key element of practice, the relationship is something they use and something that is highly valued. These conclusions are in line with previous empirical research in the field, both nationally (Lindahl & Bruhn 2017; Perlinski, Blom & Morén 2012) and internationally (Alexander & Charles 2009; DeBoer & Coady 2007; Featherstone, Robb & Ward 2016; Winter 2009). In addition to confirming previous knowledge the theoretical framing of this thesis, with its eclectic perspective, enables more in-depth knowledge of a professional perspectives.

Firstly, a basic relational view of human change and interaction is described. Secondly, in many aspects the social workers reflections concern the professional ambiguity entailed in the role of being a social worker in the social services. Thirdly, the thesis highlights the social workers' professional valuation of different sources of knowledge in the day-to-day work. It is illustrated by describing the social worker-client relationship as a knowledge-base for assessment work. In the valuation of different sources of knowledge, a kind of contrasting logic that sets standardized working methods against individually adapted relationships is identified. Lastly, the social workers describe themselves as the main tool in their work, and it is through the relationship that professional assessments are made possible. My theorizing discussion concerning the metaphor of "using the relationship as a tool" is elaborated in the final chapter of the thesis.

Conclusively, the thesis proposes that the social worker-client relationship can be understood as a tool for using professional-specific knowledge. The social workers claim that this tool is put to use in practice. However, according to the results of this study, this tool is used in a non-reflective manner. In order to elaborate knowledge about the relationship as a professional tool, two theorizing discussions are introduced in the thesis.

To begin with, the social workers' statements about the boundaries and characteristics of the relationship is closely linked to the idea of individual adaptation of the relationship. In the thesis, this is conceptually formulated as *relational discretion*. The adaptation and fine-tuning is interpreted in terms of calibration and with this as a starting point, it is understood that the social worker-client relationship

is calibrated by means of two values: 1) the view of the assignment (social workers as foremost authority/social workers as foremost fellow human beings) and 2) the personalized formation of the relationship (sharing personal information / sharing private information).

The other theorizing discussion concerns argumentations in the debate about EBP in the social services, which has resulted in two, albeit roughly chopped, polarized positions. On the one side, social work academia and the social workers in this study represent “relationship protagonists” and on the other, national authorities have been given the role of “relationship antagonists”. The positions appear to be locked so far. With regard to the doxic dimensions identified in the talk about the social worker-client relationship in this study, knowledge development regarding relational social work runs a palpable risk of getting stuck in the same locked, and non-professional, positions.

This thesis proposes a more reflective and problematized understanding of the social worker-client relationship, and calls for further – as well as more in-depth – research about the subject in social work academia. Such an orientation, with an explicit focus on the relationship in social work practice settings, might serve as a foundation for a knowledge development that emphasizes a holistic perspective of social work, where both standardized methods and close relationships are seen as prerequisites for professionalism.

REFERENSER

- Aamodt, L.G. (2007). *Familien mellom mange hjelpere*. Oslo: Fagboksförlaget.
- Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen*, 2. rev. utg. Oslo: Gyldendal akademisk, Oslo.
- Abbott, A.D. (1988). *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Abbott, A. (2004). *Methods of Discovery. Heuristics for the Social Sciences*. New York/London: W.W. Norton & Company.
- Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Ahrne, G. (2014). *Samhället mellan oss*. Stockholm: Liber.
- Akademikern (2017). *Dystert resultat av Arbetsmiljöverkets inspektioner av socialtjänsten*. <https://akademikern.se/reportage/dystert-resultat-av-arbetsmiljoverkets-inspektioner-av-socialtjansten> [2018-08-12]
- Akademikerförbundet SSR (2015a). *Etisk kod i socialt arbete – Etisk kod för socialarbetare*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Akademikerförbundet SSR (2015b). *Krisen i socialtjänsten måste vändas nu*. <https://akademssr.se/post/krisen-i-socialtjansten-maste-vandas-nu> [2018-08-12].
- Alexander, C. & Charles, G. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker – client relationships: Rethinking principles of practice. *Journal of Social Work*, 9(1), ss. 5-22.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 3 uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, G. (2008). *Utsatt barndom – olika vuxenliv. Ett longitudinellt forskningsprojekt om barn i samhällsvård*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset.
- Angsell, G-L. & Skilving, C. (2016). *Är det ute att bygga relationer inom socialtjänsten?* <http://socialpolitik.com/2016/12/06/ar-det-ute-att-bygga-relationer-inom-socialtjansten/> [2018-07-31]
- Ardito, R. & Rabellino, D. (2011). Therapeutic alliance and outcome of

- psychotherapy: Historical excursus, measurements, and prospects for research. *Frontiers in Psychology*, 2(270).
- Aronsson, P. (2018). Relationernas betydelse för samhällsarbete utifrån ett dialogfilosofiskt perspektiv. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 59-75.
- Arvidsson, M. & Johansson, S. (2018). Hur stereotyper kan påverka relationsarbetet – exemplet våldsbejakande miljöer. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 123-137.
- Avby, G. (2015) *Evidence in Practice – on knowledge use and learning in social work*. Diss. Linköping: Linköpings universitet.
- Avby, G. (2018). *Att utveckla professionell expertis: en bok om kunskap och lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Avby, G., Nilsen, P. & Ellström, P-E. (2017). Knowledge use and learning in everyday social work practice: a study in child investigation work. *Child and Family Social Work*, 22(S4), ss. 51-61.
- Baianstovu, R.Í. (2018). Kommunikation och makt i kulturellt komplexa relationer inom socialtjänsten. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 76-91.
- Baxter, J. (2011). *Public sector professional identities: a review of the literature*. United Kingdom (UK): The Open University.
- Beddoe, L. (2013). 'A profession of faith' or a profession: Social work, knowledge and professional capital. *New Zealand Sociology*, 28(2), ss. 44-63.
- Beresford, P., Croft, S. & Adshead, L. (2008). 'We Don't See Her as a Social Worker': A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity. *British Journal of Social Work*. (38) 1388-1407
- Berger, P. L. & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. London: Penguin Books.
- Bergmark, A., Bergmark, Å. & Lundström, T. (2011). *Evidensbaserat*

- socialt arbete: teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur & kultur.
- Bergmark, A., & Lundström, T. (2011a). Evidensbaserad praktik i svenskt socialt arbete. Om ett programs mottagande, förändring och möjligheter i en ny omgivning. I Bohlin, I. & Sager, M. (red.). *Evidensens många ansikten – evidensbaserad praktik i praktiken*. Lund: Arkiv, ss. 163-183.
- Bergmark, A. & Lundström, T. (2011b). Socialstyrelsen, dronten och den evidensbaserade praktiken. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 18(3), ss. 244-251.
- Bergmark, A. & Oscarsson, L. (1990). Social Conditions of Treatment Programmes: Suggestions for an Analytical Model. *Acta Sociologica*. 33(4), ss. 383-395.
- Bergmark, A. & Oscarsson, L. (2013). Att utveckla och sammanställa kunskaper i socialt arbete. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 351-371.
- Bergmark, Å. (1998). *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2008). Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om det sociala arbetet och dess förutsättningar. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. & Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 17-32.
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2016) Metoder i socialt arbete – vad är det? I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 290-299.
- Bergström, U., Forslund, M., Grönberg Eskel, M. & Sundell, K. (2013). Åtta missuppfattningar om evidensbaserad praktik. *Socionomen*, (6), ss. 74-75.
- Bernler, G. & Johnsson, L. (2001). *Teori för psykosocialt arbete*. 3 uppl., Stockholm: Natur och kultur.
- Bernler, G., Johnsson, L. & Skårner, A. (1993). *Behandlingens villkor*.

- Om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet.*
Stockholm: Natur och Kultur.
- Biestek, F.P. (1957). *The casework relationship*. Chicago: Loyola U.P.
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Diss. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Björk, A. (2016). *Evidence-based practice behind the scenes. How evidence in social work is used and produced*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Bland, R., Laragy, C., Giles, R. & Scott, V. (2006). Asking the customer: exploring customers' view in the generation of social work practice standards. *Australian Social Work*, 59 (1), ss. 35-46.
- Blom, B. (1998). *Marknadorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg: om villkor processer och konsekvenser*. Diss. Umeå: Umeå universitet.
- Blom, B. (2012). The social worker – client relationship: a Sartrean approach. *European Journal of Social work*, 5(3), ss. 277-285.
- Blom, B. & Morén, S. (2015). *Teori för socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (red.) (2013). *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bohlin, I. & Sager, M. (red.) (2011). *Evidensens många ansikten: evidensbaserad praktik i praktiken*. Lund: Arkiv.
- Bourdieu, P. (1973). Three forms of theoretical knowledge. *Social Science Information*, 12 (1), ss. 53-80.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1989). Social space and symbolic power. *Sociological Theory*, 7(1), ss. 14- 25.
- Bourdieu, P. (1990). *The Logic of Practice*. Cambridge: Polity.
- Bourdieu, P. (1998). *On television and journalism*. New York: The New Press.
- Bourdieu, P. (1999). *Praktiskt förnuft. Bidrag till en handlingsteori*. Göteborg: Daidalos.

- Brante, T. (1987). Sociologiska föreställningar om professioner. I Bergryd, U. (red.). *Den sociologiska fantasin*. Stockholm: Rabén & Sjögren, ss. 124-154.
- Brante, T. (2013). The Professional Landscape: The Historical Development of Professions in Sweden. *Professions and Professionalism*, 3(2), s.558.
- Brante, T. (2014). *Den professionella logiken: hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. 1. uppl., Stockholm: Liber.
- Brante, T., Johnsson, E., Olofsson, G., Svensson, LG. (2015). *Professionerna i kunskapssamhället: en jämförande studie av svenska professioner*. Stockholm: Liber.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). ss. 77-101.
- Braun, V. & Clarke, V. (2016). Thematic Analysis. *The Journal of Positive Psychology*, 12(3), ss. 297-298.
- Bruhn, A. (2013). EBP - socionomutbildningar i bakvatten?. *Socionomen*, (6), ss. 76-80.
- Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) (2018). *Relationer i socialt arbete: i gränslandet mellan profession och person*. 1 uppl., Stockholm: Liber.
- Bruhn, A. (2018). Förutsättningar för relationsarbete i yrkesutövning på det sociala arbetets fält. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.) *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 37-58.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Bäck-Wiklund, M. (2003). Kunskapens värde och samhällets behov. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 10(2-3), ss. 267-286.
- Carey, M. (2012). *Qualitative research skills for social work: Theory and Practice*. Farnham: Ashgate.
- Carlhed, C. (2011). Fält, habitus och kapital som kompletterande redskap i professionsforskning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 18(4), ss. 283-300.
- Carlsson, B. (2003). *Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete*. Diss. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Carpenter, J. (2008). Metaphors in qualitative research. Shedding light

- or casting shadows? *Research in Nursing and Health*. 31(3), ss. 274-282.
- Chopra, R. (2003). 'Neoliberalism as Doxa: Bourdieu's Theory of the State and the Contemporary Indian Discourse on Globalization and liberalization. *Cultural Studies*, 17(3/4), ss. 419-444.
- Coady, N.F. (1993). The worker-client relationship revisited. *Families in society*. 74 (5), ss. 291-298.
- Cohen, M.B. (1998). Perceptions of power in client/worker relationships. *Families in Society*. 79(4), 433-442.
- DeBoer, C. & Coady, N. (2006). Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child and Family Social Work*, 12(1), ss. 32-42
- Degner, J. & Henriksen, A. (2007). *Placerad utanför sitt sammanhang: en uppföljningsstudie av 46 institutionsplacerade ungdomars privata och formella relationer*. Diss. Örebro : Örebro universitet.
- Dellgran, P. (2015) Människobehandlande professioner. Ur Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 166-193.
- Dellgran, P. (2016) Socionomer som profession. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 251-270.
- De Morgan, A. (1847). *Formal Logic; or, The Calculus of inference, necessary and probable*. London: Taylor and Walton.
- Denvall, V. & Johansson, Kejsarens nya kläder - implementering av evidensbaserad praktik i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 19(1), ss. 26-45.
- Dewane, C. J. (2006). Use of self: a primer revisited. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), ss. 543-558.
- Dietz, C. & Thompson, J. (2004). Rethinking Boundaries: Ethical Dilemmas in the Social worker – Client Relationship. *Journal of progressive Human Services*. 15(2), ss. 24.
- Donaldson, S. (2009). The blueprint for an Evidence-Based Global

- Society. I Donaldson, S. & Christie, C. & Marks, M. (red.) *What Counts as Credible Evidence in Applied Research and Evaluation Practice?* New York: Sage, ss. 2-18.
- Drake, B. (1994). Relationship Competencies in Child Welfare Services. *Social Work*. 39(5), ss. 595-602.
- Duncan, B.L., Miller, S.D., Wampold, B.E. & Hubble, M.A. (2009). *The Heart and Soul of Change: Delivering What Works in Therapy*. 2 uppl., Washington DC: American Psychological Association.
- Dunk-West, P. & Verity, F. (2014). *Sociological Social Work*. Farnham: Ashgate.
- Egelund, T. & Böcker Jakobsen, T. (2006). Behandlingsbegrebet i socialt arbejde. I Egelund, T. & Böcker Jakobsen, T. (red.). *Behandling. Begrepp & praxis i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzel Forlag, ss. 13-29.
- Eriksson, E. (2015). *Sanktionerat motstånd: brukarinflytande som fenomen och praktik*. Diss. Lund: Lunds universitet.
- Eriksson-Barajas, K., Forsberg, C. & Wengström, Y. (2013). *Systematiska litteraturstudier i utbildningsvetenskap: Vägledning vid examensarbeten och vetenskapliga artiklar*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 34-54.
- Evans, T. (2010). *Professional Discretion in Welfare Services*. Aldershot: Ashgate.
- Evans, T. (2013) Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal of Social Work*. 43(4), ss. 739-758.
- Evans, T. & Harris, J. (2004). 'Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion', *British Journal of Social Work*, 34(6), ss. 871-96.
- Featherstone, B., Robb, M. & Ward, M.M. (2016). 'They are just good people...generally good people': perspectives of young men on relationships with social care workers in the UK. *Children & Society*, 31(5), ss. 331-341.
- Flückiger, C. Del Re, A.C., Wampold, B.E. & Horvath, A.O. (2018). The

- Alliance in Adult Psychotherapy: A Meta-Analytic Synthesis. *Psychotherapy*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/pst0000172>
- Flygare, E. (2018). Relationsarbete i spänningsfältet mellan agerande in divider och sociala system. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.). *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 16-36.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: The third logic*. Oxford: Polity Press.
- Garrett, P.M. (2007a). Making social work more Bourdieusian: why the social professions should critically engage with the work of Pierre Bourdieu. *European Journal of Social Work*, 10(2), ss. 225-243.
- Garrett, P.M. (2007b). The relevance of Bourdieu for Social Work: A Reflection on Obstacles and Omissions. *Journal of Social Work*. 7(3), ss. 355-379.
- Gockel, A., Russell, M., & Harris, B. (2008). Recreating family: Parent identify worker-client relationships as paramount in family preservation programs. *Child Welfare: Journal of Policy, Practice and Programs*, 87(6), ss. 91-113.
- Gray, M., Webb, S.A. & Midgley, J. (2012). Introduction. I Gray, M., Webb, S.A. & Midgley, J. (red.) *The SAGE Handbook of Social Work*. London: SAGE.
- Gray, M. & Schubert, L. (2013). Systematic Literature Review. Knowing what we know about knowledge in social work: The search for a comprehensive model of knowledge production. *International Journal of Social Welfare*, 22(4), ss. 334-346.
- Grell, P. (2016). *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. Diss. Umeå: Umeå Universitet.
- Grell, P., Ahmadi, N. & Blom, B. (2103). Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? – en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 20(3-4), ss. 222-240.
- Grimen, H. (2009). Profesjonslæresetenes dilemmaer. I Lindh, M. (red).

- Profession och vetenskap – idéer och strategier för ett professionslärosäte. Vetenskap för profession. Rapport nr 8. Borås: Högskolan i Borås, ss. 47-60.*
- Hacking, I. (1999). *Social konstruktion – av vad?* Harvard University Press: Cambridge
- Harder, M. & Appel Nissen, M. (2011). *Helhedssyn i socialt arbejde*. Köpenhamn: Akademisk förlag.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human service organizations*. Englewood Cliffs, New jersey: Prentice Hall.
- Hasenfeld, Y. (red.) (2010). *Human services as complex organizations*. 2 uppl. Los Angeles: Sage.
- Haynes, R.B, Deveraux, P.J. & Guyatt, G.H. (2002). Clinical expertise in the era of evidence-based medicine and patient choice. *Evidence-based medicine*, 7:36-38.
- Healy K (2011). A case of mistaken identity. The social welfare professions and New Public Management *Journal of Sociology*, 45(4), ss. 401-418.
- Helfer, M.E. (1997). Communication in the therapeutic relationship: concepts, strategies, and skills. I Helfner, M.E., Kempe, R.S. & Krugman, R.D. (red). *The Battered Child*. 5 uppl., Chicago: University of Chicago Press, ss. 107-119.
- Hennessy, R. (2011). *Relationship skills in social work*. London: SAGE.
- Herz, M. (2016). *Levande socialt arbete. Vardagsliv, sörjbarhet och sociala orättvisor*. Stockholm: Liber.
- Herz, M. (2018). Det sociala arbetets kontrollmaskineri. Ur M. Dahlstedt. & P. Lalander (red). *Manifest för socialt arbete i tiden*. Lund: Studentlitteratur, ss. 33-44.
- Herz, M. & Johansson, T. (2011). Critical social work – Considerations and suggestions. *Critical Social Work*, 12(1), ss. 28-45.
- Herz, M. (2014). Förtroendekrisen mellan Socialstyrelsen och det sociala arbetet fortsätter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), ss. 85-90.
- Hessle, S. (1987). *Relationsorienterat synsätt och socialt arbete med missbrukare*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Heydt, M. & Sherman, P. (2005). Conscious Use of Self: Tuning the Instrument of Social Work Practice with Cultural Competence. *The Journal of Baccalaureate Social*

- Work, 10(2), ss. 25-41.
- Hill, T. (2005). *Allians under tvång: behandlingssamarbete mellan elever och personal på särskilda ungdomshem*. Diss. Linköping: Linköpings universitet.
- Hingley-Jones, H. & Ruch, G. (2016). 'Stumbling through'? Relationship-Based Social Work Practice in Austere Times. *Journal of Social Work Practice*, 30(3), ss. 235-248.
- Hollis, F. (1964). *Casework: A psychosocial therapy*. New York: Random House.
- Holmquist, R. & Philips, B. (2008). *Vad är verksamt i psykoterapi?* Stockholm: Liber.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), ss. 45-56.
- Hydén, M., Wiklander, M. & Östlund, G. (2013). *Den reflekterande socionomen. Reflektionspass som pedagogisk metod i socialt arbete*. Linköpings universitet: Institutionen för Samhälls-och välfärdsstudier - Avdelningen för socialt arbete.
- International Federation of Social Workers (IFSW) (2014). *Global Definition of the Social Work Profession*. International Federation of Social Workers.
- Johansson, H. (2006). *Therapeutic alliance in general psychiatric care*. Diss. Lund : Lunds Universitet.
- Johansson, K. (2013). Kunskap, makt och styrning. I Linde, S. & Svensson, K. (red.). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber, ss. 90-108.
- Johansson, K. (2015). After the NPM wave. Evidence-based practice and the vanishing client. *Scandinavian Journal Of Public Administration*, 19(2), ss. 69-88.
- Johansson, K. (2017). Evidence-based social service in Sweden: a long and winding road from policy to local practice. Evidence & Policy; A Journal of Research Debate and Practice. Policy Press.
<https://doi.org/10.1332/174426417X15123846324591>.
- Johansson, K. & Fogelgren, M. (2016). *En urvattnad glimt av något som*

kunde blivit bra: professionella i socialtjänsten och den evidensbaserade praktiken. Linköping: Linköping University Electronic Press.

- Johansson, K. & Fogelgren, M. (kommande) *Professionella i socialtjänsten, den evidensbaserade praktiken och fortsatt kunskapsutveckling.*
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete.* 3. uppl., Lund: Arkiv.
- Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red.) (2015). *Människo-behandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete.* Stockholm: Natur & kultur.
- Johansson, T. & Herz, M. (2016). Mötets många ansikten - när professionella möter klienter. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok.* Stockholm: Natur och Kultur, ss. 271-289.
- Johnsson, E., Laanemets, L. & Svensson, K. (2008). Den professionella blicken – bedömningar i socialt arbete. I Jonnergård, K., Funck, E., Wolmesjö, M. (red.) *När den professionella autonomin blir ett problem.* Växjö: Växjö University Press, ss. 85-99.
- Johnsson, E. & Svensson, L. (2013). Social Integration as Professional Field: Psychotherapy in Sweden. *Professions and Professionalism*, 3(2), ss. 1-18.
- Jonhed, A. & Bennich, M. (2018). Samverkansrelationer mellan social arbetare och andra yrkesgrupper. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.). *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person.* Stockholm: Liber, ss. 262-278.
- Järvinen, M. (2002). Mötet mellan klient och system. *Dansk Sociologi*, 13(2), ss. 73-84
- Järvinen, M. (1998). Om Bourdieus reflexiva sociologi. *Sociologisk Forskning*, 35(2), ss. 5-20
- Järvinen, M. (2013). Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.). *Perspektiv på sociala problem.* 2 uppl, Stockholm: Natur och Kultur, ss. 281-300.

- Kalman, H. (2013). Kunskap och kunnigt handlande. I B. Blom, S. Morén & L. Nygren (red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 48-62.
- Karlsson, U. (2015). EBP är död. *Socionomen*, (2), ss. 74-76.
- Knei-Paz, C. (2009). The central role of the therapeutic bond in a social agency setting: Clients' and social workers perceptions. *Journal of Social work*, 9 (2), ss. 178-198.
- Korte, O.G. (1976). *The perception of four relationship factors as related to outcome score in social casework treatment*. Diss. Columbia: Columbia University.
- Kullberg, K. (2011). *Socionomkarriärer. Om vägar genom yrkeslivet i en av välfärdsstatens nya professioner*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kåver, A. (2011). *Allians. Den terapeutiska relationen i KBT*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Larsson, H. & Morén, S. (1988). *Organisationens mänskliga insida: om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter*. Diss. Umeå: Umeå universitet.
- Lauri, M. (2016). *Narratives of governing: rationalization, responsibility and resistance in social work*. Diss. Umeå : Umeå universitet.
- Lee, C.D. & Ayon, C. (2004). Is the Client-Worker Relationship Associated with Better Outcomes in Mandated Child Abuse Cases? *Research on social work practice*, 14(5), ss. 351-357.
- Le Grand, J. (2007). *Consistent Care Matters: Exploring the Potential of Social Work Practices*. London: Department for Education and Skills.
- Levin, I & Ellingsen, I.T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I Ellingsen, I.T., Levin, I., Berg, B. & Kleppe, L.C. (red.). *Sosialt arbeid. En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget, ss. 112-123.
- Liljegren, A. (2008). *Professionellt gränsarbete: socionomexemplet*. Diss. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Liljegren, A. & Parding, K. (2010). Ändrad styrning av

- välfärdsprofessioner: exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 27(3-4), ss. 270-288.
- Lindahl, R. & Bruhn, A. (2017). Foster children's experiences and expectations concerning the child-welfare officer role—Prerequisites and obstacles for close and trustful relationships. *Child & Family Social Work*. 22(4), ss. 1415-1422.
- Lindahl, R. (2018). Institutionella ramar för relationen mellan familje hemsplacerade ungdomar och deras socialsekreterare. I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.). *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber, ss. 107-122.
- Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Lindgren, H. (1999). Det dubbla uppdraget. I Bernler, G. & Cajvert, L. (red.). *Psykosocialt arbete: idéer och metoder*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 105-114.
- Lindqvist, A.L. (2011). Att förstå personalomsättning och kompetenstapp bland barnavårdsutredare. I Hansson, M (red.). *Leda känslomässigt krävande arbete. För dig som är chef inom socialt arbete och omsorg*. Stockholm: Gothia, ss. 65-85.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. (30th anniversary expanded ed.). New York: Russell Sage Foundation.
- Lundgren, M., Blom, B. Morén, S. & Perlinski, M. (2009). Från integrering till specialisering – om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988-2008. *Socialvetenskaplig Tidskrift*. 16(2), ss. 162-183.
- Lundström, T. & Shanks, E. (2013). Hård yta men mjukt innanmäte. Om hur chefer inom den sociala barnvården översätter evidensbaserat socialt arbete till lokal praktik. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 20(2), ss. 108-126.
- Lundström, T. & Sunesson, S. (2016). Socialt arbete utförs i

- organisationer. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 300-312.
- Maiter, S., Palmer, S. & Manji, S. (2006). Strengthening Social Worker – Client Relationships in Child Protective Services Addressing Power Imbalances and 'Ruptured' Relationships. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 5(2), ss. 167-186.
- Martinell Barfoed, E. (2014). Standardiserad interaktion – en utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), ss. 4-23.
- Mattson, T. (2017). *Kunskap och lärande i socialt arbete. Om socialarbetare och viljan att veta*, Malmö: Gleerups.
- Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2016). Vad är socialt arbete? I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 29-76.
- Megele, C. (2015). *Psychosocial and Relationship Based Practice*. London: Critical Publishing.
- Moi, T. (1994). Att erövra Bourdieu. *Tidskrift för genusvetenskap*, 15(1), ss. 3-25.
- Molander, A. (2011). Efter eget skön: om beslutsfattande i professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 18(4), ss. 320-335.
- Molander, A. (2016). *Discretion in the welfare state: social rights and professional judgment*. London : Routledge, Taylor & Francis Group,
- Molander, A. & Terum, L.I. (2008). Profesjonsstudier – en introduksjon. I A. Molander & L.I. Terum (red.). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsförlaget, ss. 13-27.
- Morén, S. (1992). *Förändringens gestalt: om villkoren för mänskligt bistånd*. 1. uppl., Stockholm: Publica.
- Morén, S. (2010). Att studera socialt arbete – vadan och varthän? I Sandström, G-B. *Att vara socionom. Från utbildad till erfaren*. Lund: Studentlitteratur, ss. 17-28.
- Morén, S., Blom, B., Lundgren, M. & Perlinski, M. (2010). Specialisering

- eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 17(2), ss. 189-209.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final report. A child-centred system*. London, UK: The Stationery Office
- Munson, C. & Balgopal, P. (1978). The Worker/Client Relationship: Relevant Role Theory. *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 5(9), ss. 404-417.
- Muran, J.C. & Barber, J.P. (red.) (2010). *The therapeutic alliance: an evidence-based guide to practice*. New York: Guildford Press.
- Månsson, S-A. (2000). Kunskapsutveckling inom socialtjänsten och den akademiska forskningen – drar vi åt samma håll? *Socionomen*, (8), ss. 4-9.
- Månsson, S-A. (2001). Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten. *Socionomen*, (3), ss. 18-20.
- Navarro, Z. (2006). In Search of Cultural Intepretation of Power. *IDS Bulletin*, 37(6), ss. 11-22.
- Noordegraaf, M. & Schinkel, W. (2011). Professional Capital Contested. A Bourdieusian Analysis of Conflicts Between Professionalism and Managers. *Comparative Sociology*, 10(1), ss. 97-125.
- Nygren, L. & Soydan, H. (1997). Social work research and its dependence on practice. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 6(3), ss. 217-224.
- Nygren, L., Blom, B. & Morén, S. (2013). Kunskapers villkor och användning i socialt arbete. I Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 17-30.
- När Harry träffade Sally (1988) [film] Regissör: Rob Reiner. Culver City: Columbia Pictures
- O’Leary, P., Tsui, M-S. & Ruch, G. (2013). The Boundaries of The Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43(1), ss. 135-153.
- Oltedal, S. (2015). Close but not too close. Distant but not too distant:

- Reflections on the client-social worker relationship from single mothers and social workers in Australia, USA, Canada, Russia and Norway. *Journal of Comparative Social Work*, 4(1).
- Oxford Dictionaries (2018). *Calibrate*.
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/calibrate>
 [2018-07-31]
- Padgett, D. (2017). *Qualitative methods in social work research*. Los Angeles, California: Sage.
- Parr, S. (2016). Conceptualising "The Relationship" in Intensive Key Worker Support as a Therapeutic Medium. *Journal of Social Work Practice*, 30(1), ss. 25-42.
- Payne, M. (2006). *What is professional social work?* 2 uppl., Bristol: Policy Press.
- Payne, M. (2015). *Modern teoribildning i socialt arbete*. 3 svenska utg, Stockholm: Natur & kultur.
- Patton, M.Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice*. 4 uppl., Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- Perlinski, M. (2010). Att känna in klienten. Om kunskapsanvändning i klientarbete inom individ- och familjeomsorg. I Sandström, G. (red.). *Att vara socionom: från utbildad till erfaren*. 1. uppl., Lund: Studentlitteratur, ss. 113-132.
- Perlinski, M. (2013). Socialarbetares kunskapsanvändning i klientarbete. I Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 180-192.
- Perlinski, M. Blom, B., & Morén, S. (2012). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13(5), ss. 508-532.
- Perlman, H (1969). *Socialarbetets metodik: en introduktion till "social casework"*. Stockholm: Natur och kultur.
- Pettersson, U. (2001). *Socialt arbete, politik och professionalisering: den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Stockholm: Natur och kultur
- Piuva, K. (2007). *The Case of Psychosocial Work: The Pedagogic*

- Discourse of Psychosocial Education in Sweden 1938-1989. *Social Work Education*. 26(3), ss. 261-279.
- Platt, D. (2008). Care od Control? The Effects of Investigation and Initial Assessments on the Social Worker-Parent Relationship. *Journal of Social Work Practice*, 22(3), ss. 301-315.
- Ponnert, L. (2007). *Mellan klient och rättssystem: tvångsvård av barn och unga ur socialsekreterares perspektiv*. Diss. Lund: Lunds universitet.
- Ponnert, L. (2013). Osäkerhet – ett nödvändigt uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap? I Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber, ss. 42-55.
- Ponnert, L. & Svensson, K. (2016). Standardisation—the end of professional discretion? *European Journal of Social Work*, 19(3-4), ss 586-599,
- Poulin, J. & Young, T. (1997). Development of a Helping Relationship Inventory for Social Work Practice. *Research on Social Work Practice*, 7(4), ss. 463-489.
- Proctor, E. (1982). Defining the worker-client relationship. *Social Work*, 27(5), ss. 430-435.
- Randolph, J. (2009). A Guide to Writing the Dissertation Literature Review. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 14(13), ss. 1-13.
- Rexvid, D. (2016). *Professionsutövning och kunskapsstyrning: en jämförelse av socialarbetares och allmänläkares klientarbete*. Diss. Umeå: Umeå universitet.
- Ribner, D. & Knei-Paz, C. (2002). Client´s View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*, 47(4), ss. 379-387.
- Ridley, J., Larkins, C., Farrelly, N., Stanley, N., Hussein, S., Manthorpe, J. & Austerberry, H. (2016). Investing in the Relationship: Practitioners relationships with Looked-After Children and Care Leavers in Social Work Practices. *Child and Family Social Work*, 21(1), ss. 55-64.
- Robinson, O. C. (2014). Sampling in interview-Based Qualitative

- Research: A Theoretical and Practical Guide. *Qualitative Research in Psychology*, 11(1), ss. 25-41.
- Ronnby, A. (2008). Socialhögskolans förlorade själ. *Socionomen*, (1), ss. 40-43.
- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflective practice; holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10(2), ss. 111-123.
- Ruch, G. (2010). The Contemporary Context of Relationship-Based Practice. I Ruch, G, Turney, D. & Ward, A. (red.). *Relationship-based social work. Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley Publishers, ss. 13-28.
- Ruch, G., Turney, D. & Ward, A. (red.) (2010). *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London: Jessica Kingsley Publications.
- Røkenes, O.H. & Hanssen, P-H. (2007). *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. 1. Uppl, Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Sahin-Dikmen, M. (2013). *A Bourdieusian Lens on to Professions. A Case Study of Architecture*. Diss. York: University of York.
- Saks, M. (2012). Defining a Profession: The Role of Knowledge and Expertise. *Professions & professionalism*. 2(1), ss. 1-10.
- Sallnäs, M. & Wiklund, S. (red.) (2018). *Socialtjänstmarknaden: om marknadsorientering och konkurrensutsättning av individ- och familjeomsorgen*. 1 uppl., Stockholm: Liber.
- Salonen, T. (1998). *Klient*. Ur Denvall, V. & Jacobsen, T. *Vardagsbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, ss. 45-56.
- Sandell, G. (2005). Ett enda godkänt synsätt? *Socionomen*, (6), ss. 44-49.
- Sandström, G-B. (red.) (2010). *Att vara socionom: från utbildad till erfaren*. 1. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Schirato, T. & Webb, J. (2002). Bourdieu's Notion of Reflexive Knowledge. *Social Semiotics*, 12(3), ss. 255-269.
- Schmitt, R. (2017). Metaphors we help by. Socio-cognitive patterns of professionals in social work. I Liljegren, A. & Saks, M. (red.). *Professions and Metaphors. Understanding professions in society*. London: Routledge, ss. 147-162.

- Schön, D. (1991). *The Reflective Practitioner*. Avebury: Aldershot.
- Segraeus, V. (1994). *Var står vi? : ackumulerad kunskap och erfarenhet inom institutionell missbrukarvård, utifrån en dialog forskare - praktiker*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse (SiS).
- SFS 1993:100. *Högskoleförordning*. Utbildningsdepartementet.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Socialdepartementet.
- Silber, I. (1995). Space, fields, boundaries: the rise of spatial metaphors in contemporary sociological theory. *Social Research*, 62(2), ss. 323-356.
- Skau, G.M. (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. 3uppl., Stockholm: Liber.
- Skillmark, M. (2018). *Uppdrag standardisering: införande och användning av manualbaserade utrednings-och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. Diss. Växjö: Linnéuniversitetet.
- Skogens, L. (2007). *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem? Regler, kunskap och kontext i socialt arbete*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Smith, JA. Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research*, Sage, London.
- Smith, M. (2009). *Rethinking Residential Care: Positive Perspectives*. Bristol: Policy Press.
- Socialdepartementet (2013). *Stärkt skydd för barn och unga* (Regeringens proposition 2012/13:10). Stockholm: Regeringskansliet.
- Stranz, H., Wiklund, S. & Karlsson, P. (2016) People processing in Swedish personal social services: On the individuals, their predicaments and the outcomes of organisational screening. *Nordic Social Work Research*, 6(3), ss. 174-187.
- Strom-Gottfried, K. (1999). Professional Boundaries. An Analysis of Violations by Social Workers. *Families In Society*, 80(5), ss. 439-449.
- Sundell, K. (2012) Både insats och relation spelar roll. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 19(1), ss. 50-52.

- Sundell, K. (2015). Ryktet om min död är betydligt överdrivet. Svar på debattartikeln "EBP är död". *Socionomen*, (3), ss. 72-73.
- Sundell, K. & Hansson, K. (2012). Nytt synsätt på betydelsen av metod och relation i behandlingsarbete. *Socionomen*, (7.), ss. 63-65.
- Sunesson, S. (2003). Socialt arbete – en bakgrund till ett forskningsämne. I *Socialt arbete. En nationell genomlysning av ämnet* Högskoleverkets rapportserie 2003:16 R. Stockholm: Högskoleverket, ss. 75-132.
- Sunesson, S. (2016). Välkommen till ett yrke. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 479-489.
- Svanevie, K. (2011). *Evidensbaserat socialt arbete – från idé till praktik*. Diss. Umeå: Umeå universitet.
- Svensk Ordbok (2018a). *Redskap*. [www.svenska.se](http://svenska.se)
<https://svenska.se/so/?id=42408&pz=7>. [2018-07-31]
- Svensk Ordbok (2018b). *Kalibrera*.
<https://svenska.se/so/?id=24100&pz=7> [2018-07-31]
- Svensson, K. (2008). *Socionomer och socialt arbete. En enkätstudie av ett professionellt fält*. Meddelanden från Socialhögskolan 2008:3. Lunds universitet: Socialhögskolan.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008).
Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete. Stockholm: Natur & kultur.
- Svensson K. & Åström, K. (2013). The field of social regulation. How the state creates a profession. *Professions & Professionalism*. 3(2), s. 557.
- Svensson, L. (2011). Introduktion till studier av professioner och professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 18(4), ss. 254-267.
- Svensson, P. (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. Ur G. Ahrne & P. Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 208-219.
- Swedberg, R. (2012). Theorizing in sociology and social science: turning to the context of Discovery. *Theory and Society*, 40(1), ss. 1-40.
- Swedberg, R. (2014). *Theorizing in social science: the context of*

- discovery*. Stanford, California: Stanford Social Sciences.
- Swedberg, R. (2017). Theorizing in Sociological Research: A New Perspective, a New Departure? *Annual Review of Sociology*, 43(1), ss. 189-206.
- Tengvald, K. (2001). Kunskapsutvecklingen av socialt arbete – för klienters bästa. *Socionomen*, (1), ss. 22-27.
- Tengvald, K. (2003). Evidensbaserad praktik. Om strävan att öka kunskaperna om verkningsfulla insatser. I Varg, N. *Perspektiv på kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen, ss. 25-50.
- Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors affecting the intention to leave among social workers in child welfare. *The British Journal of Social Work*, 37(7), ss. 1125-1246.
- Tillitsdelegationen (2018). *Med tillit växer handlingsutrymmet. Tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn* (SOU 2018:47). Stockholm: Finansdepartementet.
- Tjersland, O.A., Engen, G. & Jansen, U. (2011). *Allianser: värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: a theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), ss. 163-176.
- Trevithick, P. (2008). Revisiting the knowledge base of social work: A framework for practice. *The British Journal of Social Work*, 38(6), ss. 1212-1237.
- Trevithick, P. (2010). *Social work skills and knowledge: a practice handbook*. 3 uppl., Maidenhead: Open University Press.
- Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Trotter, C. (2002). Worker Skill and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review*, 11(1), ss. 38-50.
- Uggerhøj, L. (1995). *Hjælp eller afhængighed*. Diss. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Utredningen för kunskapsbaserad socialtjänst (2008). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten* (SOU 2008:18). Stockholm: Socialdepartementet.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-*

samhällsvetenskaplig forskning. Stockholm:
Vetenskapsrådet.

- Wampold, B. (2015a). *The great psychotherapy debate. The evidence for what makes psychotherapy work*. London: Routledge.
- Wampold, B. (2015b). How important are the common factors? An update. *World Psychiatry*, 14(3), ss. 270-277.
- Webb, S. (ed.) (2017). *Professional identity and social work*. Abingdon: Routledge.
- Weiss, R.S. (1973). Helping Relationships: Relationships of Clients with Physicians, Social Workers, Priests and Others. *Social Problems*, 20(3), ss. 319-328.
- Welander, J., Astvik, W. & Isaksson, K. (2017). Corrosion of trust: violation of psychological contracts as a reason for turnover amongst social workers. *Nordic Social Work Research*, 7(1), s. 67-79.
- Wiik, J. (2010). *Journalism in transition: the professional identity of Swedish Journalists*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Wiles (2017). *Developing social work students' professional identity: the role of England's Professional Capabilities Framework*. *European Journal of Social Work*, 20(3), ss. 349-360.
- Winter, K. (2009). Relationships matter: the problems and prospects for social workers' relationships with young children in care.. *Child and Family Social Work*, 14(4), ss. 450-460.
- Wächter, R. (1998). *Utredning*. I Denvall, V. & Jacobsen, T. (red.). *Vardagsbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, ss. 95-114.
- Östberg, F. (2010). *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.

Appendix 1. Tidigare forskning

I de sökningar som gjorts i databaser har sökorden framför allt sökt kombinera fenomenet/ordet relation(-en) inom ramen för olika typer av offentlig socialtjänst. Sökningar i vetenskapliga databaser (Unisearch, Scopus, Artikelsök, Norart, Social Care Online) har gjorts för att identifiera vetenskapliga publikationer utifrån sökord som: "relationship* with clients" + "social services", "client relationship* + social services", "social worker client relationship*", "klientrelation* + socialtjänst", "relation* + socialtjänst", "client relationship in social work", klientrelationer i socialt arbete". Sökningarna resulterade i publikationer som återkom oberoende av sökordskombination.

I sökningar och referenslistor fanns också ett antal återkommande referenser till studier som är situerade i andra typer av organisationer och institutionella sammanhang (hälso- och sjukvård, frivillig eller idéburen sektor, statlig institutionsvård). Jag har valt att inte ta med dessa i översikten då jag bedömde att det fanns tillräckligt med underlag av empiriska studier av relationen i offentlig socialtjänst. Vidare har återkommande publikationers referenslistor granskats för att på så sätt också identifiera centrala källor inom forskningsområdet (Randolph 2009). Kunskapsläget har också bevakats under avhandlingsarbetets gång och nya källor har tillkommit.

Majoriteten av de empiriska studierna är genomförda i anglosaxiska länder eller nordiska länder¹¹. En övervägande majoritet av de studier som ingår i översikten har gjorts med kvalitativa metoder. Det fåtal kvantitativa undersökningar som finns specificeras i löpande texten, i övrigt diskuteras inte forskningsmetoderna. Bearbetningen av den empiriskt grundade forskning som omfattas i översikten har skett via tematisering utifrån centrala perspektiv i studierna, exempelvis vems perspektiv som är representerat. Vissa studier utgår från klienters perspektiv och andra från socialarbetares. När det gäller klientperspektivet finns studier som undersökt relationen utifrån intervjuer med barn, ungdomar och föräldrar i samhällsvård samt vuxna med missbruksproblem. Familjevård av olika slag är i majoritet när det

¹¹ I den språkliga framställningen använder jag begreppen socialsekreterare när det gäller socialtjänsten i en svensk kontext och socialarbetare när internationella studier refereras.

gäller studier av relationen mellan socialarbetare och klient. Några studier omfattar både socialarbetare *och* klienters perspektiv medan andra enbart har fokus på professionens perspektiv. I de svenska studier som omfattas i översikten är det framför allt socialarbetarnas perspektiv som är representerat. Jag har valt att beskriva både klienters och de professionellas perspektiv för att ge en bild av forskning som representerar relationens båda parter. Avhandlingen är inriktad enbart på professionens perspektiv, jag menar dock att det i översikten av kunskapsläget är motiverat att även beskriva klienters perspektiv för att ge en bredare förståelse av kunskap om relationen.

Appendix 2. Intervjuguide

TEMAN I INTERVJUN

Utbildningen till socionom (UTB)

- utbildningens relevans för yrkeslivet i fråga om relationen som redskap

Yrkeslivet som socionom (YRK)

- synen på klientarbete
- professionen/professionella rollen
- organisationen

Relationen mellan socialarbetare och klient (REL)

- relationens funktion (mål, medel, egennytta) – varför gör man relationen
- relationen som redskap – hur gör man relationen
- relationens “egenskaper” (byggstenar) – hur ser den ut
- organisatoriska aspekter – vad kan man göra
- förändringar över tid – hur har den förändrats

Tema	Huvudfråga	Stödord
	Vad är det första du kommer att tänka på när jag säger att den här intervjun ska handla om relationen mellan socialarbetare och klient?	Om den anges som viktig - varför? I uppdraget som socialsekreterare?
REL	Hur ser du på relationen mellan socialarbetare och klient?	Vilken funktion? ett mål i sig medel för att uppnå förändring information för att utföra arbete
UTB	Berätta om din socionomutbildning.	Motiv för att söka utbildningen Förväntningar Omdöme om utbildningen

UTB	Finns det något inslag från din socionomutbildning som fått en särskild betydelse för dig i ditt yrkesliv – positivt såväl som negativt?	Något möte med yrkesverksam Praktiken Bok Föreläsare/föreläsning
YRK	Berätta om vilka arbetsuppgifter du har haft under ditt yrkesliv.	Som socionom
YRK	Vad blev du mest överraskad över när du började jobba?	
YRK	Vilken betydelse har relationen till klienterna i ditt yrkesliv?	Synen på klientarbete i allmänhet Beskrivning av arbetsuppgifter – myndighetsutövning, behandling, stöd och så vidare.
YRK	Finns det något som utmärker den professionella relationen mellan socialarbetare och klient jämfört med andra professioner?	Exempelvis utifrån samarbete med andra professioner? Precisera att det handlar om socialtjänsten
REL	Hur gör man för att skapa en relation till klienterna?	Intuition/magkänsla När ska man bjuda på kaffe? Privat/personlig/professionell Diskussion med kollegor – eller i handledning? Byggstenar

REL	När är det svårt respektive lätt att skapa en nära/bärande relation till klienter?	Vilka faktorer försvårar/förenklar? Utveckla kring begreppen nära och bärande – kan man komma för nära? Diskuterar man detta med sina kollegor (i förhållande till andra professionella redskap?
REL	Vad är det viktigaste att tänka på i kontakten med klienter?	Byggstenar Asymmetri/makt När kan relationen vara skadlig eller till och med farlig
REL	Finns det situationer när relationen till en klient djupnar?	Turning points
REL	Finns det några situationer när relationen riskerar att försämrars?	Kommunicering av negativa beslut
REL	Kan du ge något exempel på en situation när relationen till klienten har varit speciellt betydelsefull – positivt eller negativt?	När kan relationen vara skadlig eller till och med farlig
UTB	Hur skulle du beskriva att det talades om relationen mellan socialarbetare och klient under din socionomutbildning?	Vad lärde du dig? Föddes synsättet redan under utbildningen? Eller innan dess?
YRK	Har din syn på relationen förändrats under ditt yrkesliv? I så fall hur?	Tidsanda "Trender" Olika organisationer Vad tillför erfarenheten

YRK	Vilken är den största skillnaden i förutsättningarna för att bygga relationer till klienter nu i jämförelse med när du började jobba?	Organisatoriskt fokus
	Om du fick ge något råd till dig själv som nyexad socionom - vilket skulle det vara?	
	Råd till nyexade nu? ¹²	
	Råd till erfarna socialarbetare? ¹³ Vad kan man få av mer erfarna socialarbetare? Vad har du fått?	Introduktion till arbetet
	Finns det något som kan vara negativt med att använda relationen som professionellt redskap inom socialtjänstens verksamhet?	
	Är det något vi har missat?	

¹² Ställdes enbart till seniora socialarbetare

¹³ Fråga 20-21 ställdes enbart till juniora socialarbetare

Appendix 3. Översikt av intervjupersoner, seniora socialsekreterare

Namn		Födelseår	Socionom-examen, år	Yrkeserfarenhet efter socionomexamen
A (Alex)	IP1	1967	1990	Socialsekreterare (MU ¹⁴), Socialtjänst Kurator, Landstingets primärvård Handläggare, Försäkringskassan Enhetschef, Socialtjänst
B (Barbro)	IP2	1961	1984	Vårdare, Kriminalvården Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Chef, Socialtjänst
C (Caj)	IP3	1956	1984	Socialsekreterare (MU/behandling), Socialtjänsten
D (Denise)	IP4	1951	1984	Socialsekreterare (MU), Socialtjänsten Föreståndare för HVB-hem, Socialtjänsten Bostadssamordnare, Socialtjänsten Kurator, Landstingets alkoholpoliklinik Egen företagare
E (Esa)	IP5	1953	1984	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Enhetschef, Socialtjänst
F (Fatima)	IP6	1963	1986	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Kurator, Landstinget Familjebehandlare, Socialtjänsten
G (Gina)	IP7	1966	1988	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Projektarbete, Socialtjänst Kurator, Landstinget & Socialtjänst

¹⁴ Myndighetsutövning

				Chef för behandlings- och boendeverksamhet, Socialtjänst
H (Helen)	IP8	1965	1990	Socialekreterare (MU), Socialtjänst Samordnare för utredningsverksamhet, Socialtjänst
I (Ilse)	IP9	1959	1985 ¹⁵	Vårdare, Kriminalvården Behandlingsassistent, Kriminalvården Arbetsledare, Kriminalvården Socialekreterare (MU/behandling), Socialtjänst Projektarbete, FoU-enhet
J (Jill)	IP10	1965	1987	Socialekreterare (MU), Socialtjänsten Fältassistent, Socialtjänsten Projektarbete, Socialtjänsten Chef, Socialtjänsten Egen företagare Skolkurator

¹⁵ Socionomexamen vid Förvaltningslinjen.

Appendix 4. Översikt av intervjupersoner, juniöra socialsekreterare

Namn		Födels år	Socionom- examen, år	Yrkeserfarenhet efter socionomexamen
K (Kim)	IP11	1989	2012	Socialsekreterare (MU ¹⁶), Socialtjänst
L (Linda)	IP12	1990	2014	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst HVB, Socialtjänst
M (Mia)	IP13	1987	2012	Socialsekreterare (MU/behandling), Socialtjänst
N (Nikki)	IP14	1991	2014	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Kurator/behandlare, HVB Privat
O (Olivia)	IP15	1988	2013	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst
P (Pirjo)	IP16	1989	2014	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst
R (Rebecka)	IP17	1989	2012	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst Stödpedagog, Socialtjänst
S (Sonja)	IP18	1991	2016	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst
T (Tina)	IP19	1987	2013	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst HVB - Socialtjänst
U (Ulrika)	IP20	1991	2016	Socialsekreterare (MU), Socialtjänst

¹⁶ Myndighetsutövning

Appendix 5. Exempel på kodning av empiriskt material

"för nära"	inte svårt	självreflektion
"första ärendet"	intuition	skadliga relationer
"jag var där"	jobbet är roligt	skillnad
"när man är ny"	klientarbete allmänt	behandling/myndighetsutövning
"se igenom"	klientens erfarenheter av	g
"stå kvar"	socialtjänsten	socialt arbete
"vi gör olika"	klienters feedback på	socialt arbete – forskning &
andra professioner	yrkesrollen	praktik
andra professioner	Knep	starka exempel
/organisationer – relationen i	kollegialitet	stå kvar eller ligga på
socialtjänsten	kollegialitet som byggsten i	svåra relationer
asymmetri	relationen till klienter	svåra relationer -lösningar
att finnas med	kommunikation som verktyg	svåra situationer
att lyssna	kunskap	syn på klienten
att se	kunskap som inte fanns när vi	Synen på organisationen
att se andra men inte sig själv	var nya	synen på organisationen
att se sig själv utifrån i andra	kunskapsutveckling	synen på socialarbetare
organisationer	känslor	synen på socialtjänsten som
att stå ut	livet	institution
att vara där	lyfta yrket	synen på
att vara med	långsiktighet	yrket/jobbet/uppdraget
Att vara ny	Lätta eller svåra ärenden	synsätt
Att vara ny – förväntningar	lätta relationer	tabun
bedömningar	lösningar – att lämna över	talande exempel
behandling	magkänsla	tidskontext
benötande	makt/ansvar	tvång
Beskrivning av relationen – mål	matchning mellan individer	tydliga gränser
medel info	medikalisering/diagnoser	tydlighet i uppdraget
Byggstenar	metoder/standardisering	tydlighet uttalat och i handling
byggstenar -	målgruppens förändring	– konsekvens
medikalisering/diagnoser	människosyn	Uppdraget
byggstenar - öppenhet/ärlighet	mötet	uppdraget socialt arbete
Byggstenar – externa	negativa delar av relationsfokus	Utbildning
Byggstenar – förutsättningar	nu & då	utbildningen – använda
byggstenar –	nu & då sociala medier	kunskap i yrket
interna/egenskaper	när man är erfaren	utbildningen – kunskapsluckor
byggstenar – livserfarenhet	närhet/distans	vad andra professioner ser
Byggstenar – makt	obalans i förväntningar	vad är specifikt för
Byggstenar – miljö	olika förväntningar	socialtjänstens relation
byggstenar – motstånd	olika klienter	verktyg
Byggstenar – personliga	organisation	vetenskap
egenskaper	organisationen som byggsten i	vi och de nyexade/nya
byggstenar – tid	relationen till klienter	värderingar
byggstenar – ålder	otydlighet	Yrkeserfarenhet – beskrivning
delaktighet	politik	Yrket – färdigheter
den professionelles ansvar	prata eller data	yttre/inre attribut
det mänskliga	prata om relationen med	återkoppling från klienter
det privata	kollegor	ärendehantering
dokumentation	Privat-personlig-professionell	ömsesidighet
erfarenheten	privata erfarenheter	överens om målet
etik	professionalitet	
expertis	professionell identitet	
farliga relationer	professionellt verktyg	
forskning	professionens gränser	
frihet i uppdraget	ramar	
fyrkantighet	redskap	
förhållningssätt	relationen	
försörjningsstöd	relationen mindre viktig	
förutsättningar för relationen	relationen som medel	
gränsdragning	relationen är inte allt	
helhet	relationens ramar	
hårda mot varandra (kollegialt)	relationer är jobbigt	
identitetsmarkörer	respekt	
individuella bedömningar	resultat	
individuella skillnader	rivalitet	
instant relations	roller	
inte jag men andra	råd till sig själva	
socialarbetare	samhället	

Appendix 6. Exempel på tematisk karta