



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Samsyn och motsägelser i kunskapens namn

En intervjustudie av socialchefers diskurser om socialsekreterares kunskapsinhämtning och
-användning

Abstract (svenska)

Titel Samsyn och motsägelser i kunskapens namn: En intervjustudie av socialchefer diskurser om socialsekreterares kunskapsinhämtning och -användning.

Författare Johanna Brunzell

Nyckelord kompetens, kunskap, socialchefer, socialsekreterare, socialt arbete, socialtjänsten

Det finns flera skäl till att kunskap är viktigt att diskutera inom socialt arbete och inom socialtjänsten i synnerhet. I denna uppsats undersöker jag, genom kvalitativa intervjuer, hur socialchefer talar om socialsekreterares kunskap. Jag besvarar följande frågeställningar: Vilka kunskaper förväntar sig socialchefer att socialsekreterare ska använda i sitt arbete? Hur förväntas socialsekreterare agera i sitt arbete (vad består t.ex. ett bra bemötande av) i relation till dessa kunskaper? Vad har socialchefer för förväntningar på socialsekreterares kunskapsinhämtning och -utveckling? När jag diskuterar frågeställningarna har jag ett makt- och organisationsperspektiv på socialsekreterares handlingsutrymme inom byråkratier. Min analytiska ingång är diskurs- och textanalytisk och min syn på kunskap som sådan är socialkonstruktivistisk. Jag delar in mitt resultat i två teman: vad socialsekreterare ska kunna och hur socialsekreterare ska göra. Inom dessa skapar jag underkategorierna grundläggande kvalifikation, kompetensutveckling, erfarenhet, hantverk och personlig lämplighet samt medmänsklighet. Det framträder en bild av både delade förväntningar och motsägelser. Några exempel från socialchefernas diskurser om socialsekreterares kunskap: Det är av största vikt att kunna och följa lagstiftningen, samtidigt som goda kunskaper om lagstiftningen kan användas för att överskrida regelverket; kunskapsfrågan som sådan är viktig, men socialsekreterare bär själva ansvaret för att driva sin utveckling; socialsekreterare lär sig hantverket genom det dagliga arbetet, samtidigt som delar av hantverket är mer personbundna, t.ex. beroende av socialsekreterarens personlighet, och är svårare att lära sig; medmänsklighet är viktigt i arbetet som socialsekreterare, fast det kan göra att arbetet inte utförs professionellt eller att socialsekreteraren själv mår dåligt av det. Framtida studier av kunskap och kunskapsanvändning inom socialt arbete skulle kunna vinna på att ta i beaktande den motsägelsefullhet och komplexitet som tycks råda i uppfattningarna om socialsekreterares kunskaper, t.ex. att det inte självklart att det är ett rakt led mellan att inneha vissa kunskaper och att handla på ett visst sätt.

Abstract (English)

Title: Consensus and Contradictions in the Name of Knowledge: An Interview Study of Management Directors' Discourses on Social Workers' Knowledge Acquisition and Knowledge Development

Author Johanna Brunzell

Keywords competence, knowledge, management directors, social services, social workers

There are several reasons to discuss knowledge in the field of social work, especially in relation to the social services. In this thesis, I examine, via qualitative interviews, how management directors talk about social workers' (i.e., social secretaries') knowledge. I answer the following research questions: What kinds of knowledge do the management directors expect social workers to use in their work? How do they expect the social workers to act (e.g., when meeting clients) in relation to these knowledges? What are their expectations for social workers when it comes to knowledge acquisition and knowledge development? When I present the answers to these questions, I adopt a power and organization perspective on social secretaries' action space in bureaucracies. My study draws from discourse and text analysis while my general view on knowledge is social constructivistic. The results are divided into two main themes: what social workers should know and how they should do what they do. These themes are then sorted into the subcategories basic qualifications, competence development, experience, personal aptitude, and humanity. A picture of shared expectations as well as of contradictions appears. Some examples from the management directors' discourses on social workers' knowledge: It is extremely important to know about the law and comply with it, but at the same time, good knowledge about the law can be used to overstep the regulatory framework; the knowledge issue is important as such, yet social workers bear responsibility for their own knowledge development; social workers learn their craft through their daily work, while parts of that craft are more bound to the person, e.g., dependent on personality, and cannot be learned easily; humanity is important in the daily work, but it can also lead to unprofessional conduct or the social worker feeling bad. Future studies of knowledge and knowledge use in the social services might benefit from considering the contradictions and complexity apparent in the views on social workers' knowledges. There is, for instance, not infallibly a straight line between knowing certain things and acting in a certain way.

Innehåll

1. Inledning	6
1.1 Syfte och frågeställningar.....	9
1.2 Disposition.....	9
2. Tidigare forskning	10
2.1 Det sociala arbetet som profession.....	10
2.2 Det sociala arbetets kunskapsbas.....	11
2.3 Socialarbetares kunskapsanvändning i utredningsarbetet.....	13
3. Teoretiska utgångspunkter	16
3.1 Centrala kunskapsaspekter.....	16
Teoretisk kunskap och praktisk kunskap.....	17
Kunnigt handlande.....	17
Erfarenhetsbaserad kunskap och normativ kunskap.....	18
Kvalificerad praktisk kunskap.....	19
3.2 Aspekter som har med kunskap att göra.....	19
Relationens betydelse.....	19
Handlingsutrymme.....	20
Makt.....	21
4. Metod	22
4.1 Metodologiska perspektiv.....	22
4.2 Utgångspunkter.....	23
4.3 Analysmodell.....	25
4.4 Sökning av tidigare forskning.....	27
4.5 Empiriskt material.....	28
Urval.....	28
Genomförande av intervjuer.....	29
Intervjupersonerna.....	31
Transkribering.....	31
Tematisering och analys.....	32
4.6 Etiska överväganden.....	33
Samtycke, anonymisering och konfidentialitet.....	33
Förförståelse.....	34
Makt och etik.....	34
5. Resultat	36
5.1 Vad socialsekreterare ska kunna.....	36
Grundläggande kvalifikation.....	36
Kompetensutveckling.....	42
5.2 Hur socialsekreterare ska göra.....	45
Erfarenhet.....	45
Hantverk och personlig lämplighet.....	48
Medmänsklighet.....	54

5.3 Diskussion av resultat.....	57
Sammanfattning.....	57
Koppling till teori.....	58
6. Avslutande diskussion.....	63
Referenser.....	69
Bilagor	

1. Inledning

Vårt västerländska samhälle omtalas ofta som ett kunskapssamhälle. Sedan antiken förs diskussionen om den västerländska idétraditionen, som innefattar vilken kunskap vi bör ha och varför (Gislén, Kalat & Kalat 2006). Under antiken var Aristoteles en av dem som talade om olika kunskapsformer. En av dem är den fronetiska kunskapen som innebär praktisk kunskap som uppstår genom möten med andra människor (Hjertström Lappalainen 2015). Det går att sammanfatta Aristoteles definition av kunskap som följande ”när man på ett eller annat sätt är övertygad om något och känner grunderna för detta, som man har vetenskaplig kunskap om det. Om man däremot inte känner grunderna bättre än slutsatsen, så kommer man ha kunskap endast i tillfällig mening” (Aristoteles 2015, s. 43). Kunskap ses ofta höra samman med makt och politik (Gislén, Kalat & Kalat 2006). Det kan handla om utbildning och akademiska meriter kopplade till ekonomisk tillväxt samt att kunskap betraktas som en form av kapital, som också hör samman med politik och makt. Utbildningssektorns s.k. ensamrätt på kunskapsproduktion påverkar enligt Gislén et al. vilka personer som har möjlighet att ta del av kunskap och hör samman med idén om ”det livslånga lärandet” som innebär hur kunskap värderas och definieras utifrån människors livssituation (ibid.).

Det sociala arbetet styrs av ramlagar, officiella och inofficiella arbetsrutiner och det som i vida ordalag ofta beskrivs som kunskap. Vilken slags kunskap som egentligen ingår i det sociala arbetet som profession är omdiskuterat. Lennart Nygren, Björn Blom och Stefan Morén (2013) menar att det finns normativa inslag i det som sker mellan statens, professionens och klientens intressen vilket påverkar hur olika former av kunskaper värderas inom området. Socialt arbete i allmänhet, och socialtjänsten i synnerhet, verkar inom de ramar som finns för byråkratiska verksamheter (Johansson 2013). Anställda har ett visst handlingsutrymme men byråkratin är till syvende och sist överordnad. Detta är av relevans just därför att det också sätter ramarna för vad som kan tänkas förväntas av en socialarbetarens kunskap och kunskapsutveckling.

Socialt arbete ingår i det som brukar klassas som människobehandlande organisationer, det vill säga välfärdssektorn, och har hand om bland annat vård, omsorg och skola. Det som kännetecknar människobehandlande organisationer i allmänhet kan beskrivas utifrån Michael Lipskys arbete om street level buracracies som handlar om den nära interaktionen mellan exempelvis socialarbetare och klient (Lipsky 2010). Den anställda är ofta medborgarnas viktigaste kontakt till den offentliga sektorn och det finns en obegränsad arbetsmängd och mycket begränsade resurser (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). De människobehandlande organisationerna har en nyckelroll vad gäller implementeringen av politiska beslut vilket gör att professioner därför kan ses som en politisk maktfaktor – och de har inflytande över samhällets institutioner och organisationer (Dellgran 2015).

Kunskapsproduktion och användandet av kunskap i praktiken inom socialt arbete diskuterades särskilt under slutet av 1990-talet då kritik riktades mot socialtjänsten, och framförallt IFO (Individ- och familjeomsorgen), från Länsstyrelsen och Socialstyrelsen. Kritiken handlade om att arbetsmetoder som användes saknade vetenskapligt stöd, att kunskapsanvändning från det vetenskapliga fältet saknades och att resultat från insatser inte redovisades (Nordlander 2006). Kritiken fick genomslag och några av de nationella åtgärder som vidtogs var att socialtjänsten ökade kraven på dokumentation, utvärdering och uppföljning av det egna arbetet. Socialstyrelsen fick år 2000 i uppdrag av regeringen att ta fram ett program om kunskapsutveckling i syfte att bland annat öka socialtjänstens evidensbaserings (som innebär att de enligt vetenskapliga principer är utvärderade och visar ge effekt) i sina insatser (Sjögren 2018). Socialstyrelsen skriver i programmet att de identifierade områdena för kunskapsutveckling är följande: grundutbildning, introduktion av nya socialarbetare, vidareutbildning, fortbildning, arbetsledning, handledning, reflektion, dokumentation och utvärdering i arbetet, forsknings- och utvecklingsinsatser (Socialstyrelsen 2000, s. 8). Ett annat område är statistik och tillsyn, som sker för att kontrollera att de nationella målen för socialtjänsten uppnås. Socialstyrelsen slår fast att arbetet inom socialtjänst ställer höga krav på kompetens och att kunskapsbasen är komplex. Eftersom den kompetens verksamheterna kräver är under ständig förändring krävs därmed kontinuerlig kompetensutveckling (ibid.). 2019 kom en rapport i uppdrag av SKL, utifrån en kartläggning av FoU i Väst vid Göteborgsregionens kommunalförbund tillsammans med FoU Socialtjänst vid Fyrbodals kommunalförbund, som undersöker hur det tas reda på vilka kunskapsbehov som finns inom socialtjänst och den kommunala hälso- och sjukvården. Rapporten syftar till att i framtiden vara ett stöd för att på ett mer systematiskt sätt kunna ta reda på bland annat socialtjänstens behov av kunskapsstöd. Rapporten visar bland annat att det i dag saknas inventeringar av socialtjänstens behov av kunskapsstöd men att det på lokal, regional och nationell förs diskussioner om kunskapsbehov även om det, enligt författarna, skulle kunna användas mer systematiskt än vad som görs i dag (Sveriges kommuner och landsting 2019, s. 5). Den visade också att landets kommuner inventerar socialtjänstens kunskapsbehov i form av strukturer och processer, så som nätverk, systematisk uppföljning, regionala kompetensutvecklingsplaner och kommuners kvalitetsledningssystem (ibid., s. 40). Att Socialstyrelsen och SKL knyter an till kunskapsfrågor rörande socialtjänsten visar att det är ett område som fortfarande är aktuellt och under ständig utveckling.

Det kommunala sociala arbetet är en sektor som styrs och kontrolleras dels på nationell nivå genom lagstiftning, riktlinjer och kontroller, dels av kommunens socialnämnd och de ekonomiska förutsättningar som ges lokalpolitiskt (Montin 2004). En av de lagar som omfattar det sociala arbetet, som Riksdagen beslutar om, är Förvaltningslagen (FL) som omfattar alla de verksamheter

som fattar myndighetsbeslut (det som i den tidigare versionen av FL kallades för myndighetsutövning) eller som tillhör s.k. faktiska verksamheter som inte har en beslutande roll (Warnling-Nerep 2014, s. 31). Myndigheternas uppgift är att tillgodose det allmännas intresse, dvs. gentemot den enskilde och att behandla den enskildes sak opartiskt och sakligt. Ulrik Von Essen nämner den värdegrund som finns för statsanställda, som även berör kommun- region- och landstingsanställda, och innehåller principerna: demokrati; legalitet; objektivitet, saklighet och likhetskrav; fri åsiktsbildning; respekt; effektivitet och service (von Essen 2014, s. 58). Annan lagstiftning som mer specifikt omfattar det sociala arbetet är Socialtjänstlagen (SoL), Lagen om vård av missbrukare (LVM), Lagen om vård av unga (LVU) och Lagen om särskilt stöd och service till funktionshindrade (LSS). Socialtjänsten har utöver lagstiftning andra typer av riktlinjer att förhålla sig till, exempelvis från Socialstyrelsen som är en av de centrala förvaltningsmyndigheterna och ligger under regeringen. Därmed är det regeringen som beslutar om förvaltningsmyndigheternas uppdrag, befogenheter och skyldigheter. Von Essen beskriver det som att ”myndigheterna är regeringens viktigaste instrument för att genomföra sin politik.” (von Essen 2014, s. 26). Utöver redan nämna faktorer som påverkar den kommunala socialtjänstens arbete är den lokala kommunpolitiken av betydelse. Kommuner ses både som självstyrande enheter och som en del av staten (Montin 2004). Kommunerna styrs av kommunpolitiker vilka består av kommunfullmäktige - som har det grundläggande politiska ansvaret, kommunstyrelse och kommunala nämnder. Det är nämnderna som ansvarar över de kommunala områdena, även kallade politikområden och sektorer. De flesta kommuner är sektorbaserade, dvs. att det finns en nämnd och en förvaltning inom varje område, exempelvis Socialnämnd och socialkontor (Montin 2004). I vissa kommuner delar områdena socialt arbete och hälso- och sjukvård nämnd och ibland ingår de också i samma förvaltning. Det är nämnderna som fattar beslut om verksamheterna men de bedrivs av förvaltningar, i detta fall Socialförvaltningen, som leds av tjänstemän (von Essen 2014). I Stig Montins beskrivning av hur kommunstrukturer ser ut har den ytterst ansvariga för Socialförvaltningen tjänstetiteln socialchef¹, förvaltningschef eller sektorchef. Socialchefens uppdrag är att ha det övergripande ansvaret för socialförvaltningen: dess budget, personal och verksamheter och företräda förvaltningen gentemot lokalpolitiken samt se till att lagstiftning och riktlinjer efterföljs och att det finns förutsättningar för det i verksamheterna. Ofta ingår socialcheferna i en kommunledningsgrupp som arbetar strategiskt med olika frågor. På positionen under socialchefen, beroende på hur stor kommunen är, kan det finnas områdes- eller avdelningschefer och under dem enhetschefer följt av förste socialsekreterare och socialsekreterare. (Montin 2004).

¹ Framledes kommer jag att kalla denna befattning för socialchefer eftersom det är den tjänstetitel som används av flest i intervjuerna.

Socialchefer är alltså i en position där de har det yttersta ansvaret i kommunens sociala frågor. De är även länken till den lokala politiken samt den högt uppsatta organisatoriska ställningen i förhållande till socialsekreterarna. Givet detta kan det vara av värde att undersöka hur just socialchefer beskriver kunskap inom socialt arbete och i synnerhet hur de betraktar socialsekreterares kunskap. Jag intervjuar nio socialchefer om detta. Det finns tidigare studier om socialsekreterares kunskapsanvändning som jag kommer att återkomma till, men i denna uppsats är den nya vinkeln fokuset på socialchefers diskurser om denna kunskapsanvändning. Genom att intervjua socialchefer kan det ge en förståelse för hur frågor både kring kunskap inom socialt arbete som profession betraktas och vilka förväntningar det finns på socialsekreterares kunskaper.

1.1 Syfte och frågeställningar

Socialchefer har en viktig roll i det sociala arbetets praktik. Det är de som på kommunal nivå styr socialförvaltningen och ansvarar för flera verksamheter inom förvaltningen. De företräder socialförvaltningen gentemot lokalpolitiken, ser till att lagstiftning och riktlinjer efterföljs och att det finns en fungerande budget. Eftersom de dessutom har det yttersta personalansvaret är det relevant att studera just socialchefer. Mitt syfte är, som jag redan har antytt, att skapa en vidare förståelse av socialchefers syn på socialsekreterares² kunskaper. Dessa kunskaper är relaterade till olika kunskapsformer och till perspektiv om makt och handlingsutrymme.

För att uppnå mitt syfte går min analys ut på att besvara följande frågeställningar:

- Vilka typer av kunskaper förväntar sig socialchefer att socialsekreterare ska använda sig av i sitt arbete?
- Hur förväntas socialsekreterare agera i sitt arbete (vad består t.ex. ett bra bemötande av) i relation till dessa kunskaper?
- Vad har socialchefer för förväntningar på socialsekreterares kunskapsinhämtning och -utveckling?

1.2 Disposition

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning. Av detta följer avsnittet innehållande teoretiska utgångspunkter. Metodavsnittet går igenom metodologiska perspektiv, undersökningens utgångspunkter och analysmodell, hur jag har gått till väga vad gäller mitt empiriska material - från urval till analys, samt etiska överväganden. Efter det går jag igenom det som mina intervjupersoner har sagt, följt av en diskussion av mina resultat med resonemang utifrån mina teoretiska

² Med socialsekreterare menas personer som är anställda inom socialtjänsten, som omfattas av den förvaltning som har hand om kommunens sociala arbete. Ibland används socialarbetare och socialsekreterare synonymt. Jag har valt att i högre utsträckning använda ordet socialsekreterare.

utgångspunkter. Sist förs en avslutande diskussion där jag sammanfattar mina slutsatser och uppsatsens centrala delar.

2. Tidigare forskning

I den här delen presenterar jag ett urval av den tidigare forskning som finns om kunskap och kunskapsanvändning inom socialt arbete. Jag börjar med att presentera hur det går att förstå det sociala arbetets profession, för att därefter gå igenom det som kan kallas för kunskapsbasen inom socialt arbete, där det exempelvis handlar om det sociala arbetets villkor och vad det grundläggande sociala arbetet går ut på. Det följs av ett avsnitt som handlar om den forskning som finns om hur socialarbetare själva betraktar sin kunskapsanvändning i utredningsarbetet.

2.1 Det sociala arbetet som profession

Peter Dellgran och Staffan Höjer (2013) skriver om hur det sociala arbetets historia kan förstås. Det har funnits som universitetsämne sedan slutet av 1970-talet som en del av de politiska initiativ som drevs då. Sedan dess har ämnet växt och utvecklats, både vad gäller antalet publikationer och som disciplin. Socialt arbete är inte längre något som bara är politiskt, det är också en vetenskaplig praktik, framhåller Dellgran och Höjer. Fortfarande finns det ett spänningsfält mellan exempelvis utbildning, forskning och praktik som har olika synsätt på hur det sociala arbetet ska utformas, samtidigt finns ett samspel vilket gör kunskapsproduktionen möjlig. Vetenskap kan betraktas som, utöver de forskningsresultat som produceras, institutionella förutsättningar så som produktionsvillkor, sociala strukturer och det omgivande samhället. Exempelvis påverkas forskningens förutsättningar och inriktning av politiska påtryckningar, enligt Dellgran och Höjer. Den ökade akademiseringen är en del av den kunskapspolitiska debatten och har exempelvis bidragit till att forskningsanknytningen har blivit starkare i socionomutbildningarna, i jämförelse med vad den har varit tidigare, medan den praktiska färdighetsträningen har fått mindre utrymme i utbildningen (Dellgran & Höjer 2013). Professionaliseringen, skriver Dellgran, har påverkat hur socionomyrket har förändrats över tid; från att ha setts som ett ”kall” och ideellt arbete till att ha krav på högskoleexamen, vara vetenskapligt förankrat och ha etiska riktlinjer (Dellgran 2015, s. 184). Minna Lundgren, Björn Blom, Stefan Morén och Marek Perlinski menar att socionomutbildningen tillhandahåller generalistkompetens men att det finns tendenser till att kommuner allt mer går mot en ökad specialisering. Specialisering och avgränsning av arbetsområde kan, enligt Lundgren et al., vara ett sätt för socionomprofessionen att ”öka sin status i förhållande till andra yrkesgrupper” (Lundgren, Blom, Morén och Perlinski 2009, s. 178).

Socialt arbete behöver, menar Johansson, Dellgran och Höjer i likhet med andra institutionaliserade organisationer, förhålla sig till kulturella och institutionaliserade föreställningar - utöver den

legitimitet som fås genom staten. Det kan handla om att legitimiteten inte kan tas för given eftersom samhället ständigt förändras. Ett exempel är att verksamheters arbetssätt kan bli uppmärksammade i media och därmed blir särskilt beroende av allmänhetens legitimitet (Johansson, Dellgran & Höjer 2015).

Professionsuppdraget inom socialtjänsten är komplext, menar Lars Nordlander. Det handlar bland annat om att förena olika funktioner, så som att vara både kontroll- och stödfunktion och att samordna mellan samhällseliga aktörer (Nordlander 2006). Eftersom socialtjänstens uppdrag är att företräda enskildas intressen, som befinner sig i en utsatt situation, är det av största vikt att det hanteras på ett professionellt och rättssäkert sätt, menar Anna Hollander och Tom Madell (2003). Vidare menar de att myndigheten har tolkningsföreträde, bland annat genom att den bedömer vad som behövs för att genomföra en utredning, för att kunna bedöma den enskildes behov (Hollander & Madell 2003, s. 42).

2.2 Det sociala arbetets kunskapsbas

Som redan nämnts är det sociala arbetet inom akademien ett relativt ungt ämne, enligt Nygren, Blom och Morén. Under 1980-talet blev forskningsanknytningen starkare och ämnet har sedan dess växt i omfattning. Även om socionomutbildningen, eller högre social utbildning som det hette inledningsvis, har funnits i nästan hundra år, har dess innehåll förändrats ett flertal gånger. Innehållet påverkas av samhällsförändringar och vilka sociala frågor som det behöver vara fokus på under olika tidsperioder, samtidigt som det inte ger någon indikator på vilka kunskaper som behövs (Nygren, Blom & Morén 2013).

Det sociala arbetets kunskapsbas är ett stort område med många inriktningar. Socialt arbete bedrivs till största del inom den kommunala socialtjänsten, där äldreomsorg, funktionshinder och individ- och familjeomsorg är de vanligaste områdena. Andra områden där socialt arbete förekommer är inom hälso- och sjukvården, skolan, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Detta påverkar, skriver Nygren et al. (2013), socialarbetarnas kunskapsinhämtning och användning eftersom de omges av olika yrkesgrupper beroende på vilket område de arbetar inom. Vad kunskapen innefattar beror således på vilken kunskap som åsyftas, om det handlar om kunskap inom utbildning, forskning eller praktik. Det har under lång tid, skriver Nygren et al., varit omdiskuterat vilka kunskaper som bör betraktas som relevanta och vilka värderingar och metoder som ska användas inom det sociala arbetet som profession. De menar att det sociala arbetet som profession består av tre fundament: teorier; värdebas och etik; färdigheter och arbetsmetoder. Kritik har riktats mot att teorier, som utgörs av teoretisk kunskap och "faktakunskap", ofta får mest fokus i förhållande till de andra två fundamenten (Nygren, Blom & Morén 2013, s. 23).

Kunskap är ett omdiskuterat ämne inom professionen socialt arbete och svårigheterna ligger i att applicera teoretisk kunskap i praktiken skriver Jennifer Osmond (2015). Frågan om vilken kunskap som behöver produceras inom socialt arbete diskuterar bland andra Enola K. Proctor och Aaron Rosen (2007), och de fokuserar framförallt på hur dessa kunskaper därefter kan implementeras i verksamheter. Evidensbaserad praktik blir allt vanligare och en fungerande implementering blir nödvändig för att den evidensbaserade forskningen ska kunna tillämpas i verksamheterna. Av vikt är, enligt Proctor och Rosen, även att ta reda på vilken typ av forskning som efterfrågas i verksamheterna för att därefter ge förutsättningar för att implementera den forskning som produceras (Proctor & Rosen 2007). Eftersom det sociala arbetet som profession inte har ett ”tydligt avgränsat kunskapsanspråk”, menar Jessica Sjögren, gör det att socialarbetare är beroende av hur verksamheten arbetar med kunskapsutveckling (2018, s. 17). Det kan vara så att professionella har svårt att artikulera vad som ligger till grund för deras professionella beteende (Osmond 2005, s. 881). Enligt Roland Paulsen (2010) förekommer emotionella arbeten hos de yrkesgrupper där den emotionella anspänningen ingår i arbetsuppgifterna. Socialtjänsten skulle kunna räknas in bland dessa yrkesgrupper. Det emotionella arbetet innebär enligt Paulsen (som utgår ifrån Arlie Hochschild 1983) att genom att undertryckande eller framlockande av sina känslor få fram ett sinnestillstånd hos andra (Paulsen 2010, s. 299f). Fredrik Svenaeus är inne på något liknande i diskussionen om den praktiska kunskapen och menar att den praktiska kunskapen i s.k. mellanmänniska yrken utgörs av en förförståelse som vi aldrig helt kan bortse från, dvs. att när komplexa uppgifter utförs sker det i ”den omedvetna bakgrunden” (Svenaeus 2009, s. 13). En förståelse av praktisk kunskap är att den handlar om att tillämpa vetenskapliga teorier men den kan också förstås, som Svenaeus uttrycker det, en personligt erövrad kunnighet som utövas på ett intuitivt sätt – utan att för den delen helt bortförklara det teoretiska kunnandet som också ingår. Det teoretiska respektive det praktiska kunnandet är inte nödvändigtvis motsatser, menar Svenaeus, utan det teoretiska är snarare nödvändigt för att använda det praktiska (ibid.).

Den som behöver samhällets insatser ska enligt Socialstyrelsen få hjälp som utgår från ”bästa tillgängliga kunskap”. För att den enskilde ska få detta ska socialtjänstens verksamhet bygga på ”vetenskap och beprövad erfarenhet där kunskapsbasen utgörs av teorier och forskning från flera discipliner och på praktiska kunskaper och erfarenheter” (Socialstyrelsen 2015, s. 55). De anställda förväntas använda ändamålsenliga metoder i arbetet, få vägledning i arbetet och ges stöd i att följa upp individuellt beprövade insatser (ibid.). För att verksamheter ska få underlag till kunskapsbaserad utveckling behöver den kunskap som produceras vid högskolor och universitet föras in i praktiken, menar Blom, Morén och Nygren (2013). Den kunskap som produceras utanför verksamheterna och förs in kan vara evidensbaserad forskning i form av metoder. Blom et al.

noterar emellertid att det uppstår en ”importproblematik” när kunskap ska föras in i det sociala arbetets praktik för att användas i det dagliga arbetet. Ett annat tänkbart sätt för kunskapsbildning, där importeringen av kunskap undgås, är att ”kunskap utvinns ur den egna vardagspraktiken och att denna process byggs in som en integrerad del av verksamhetens rutiner och organisation” (Blom, Morén & Nygren 2013, s. 81). Denna typ av kunskapsbildning kräver mycket arbete både på individ- och verksamhetsnivå och är därför ganska ovanlig ute i verksamheterna (ibid.).

För det sociala arbetet som profession spelar metodanvändningen en stor roll menar Nordlander. Metoderna beskrivs av Nordlander utgöra centrum för det sociala arbetet där den metodbaserade kompetensen ingår i ”professionaliseringssträvanden” (Nordlander 2006). Metoderna ger sken av att vara entydiga men vid närmare granskning visar de sig inte vara särskilt systematiserade. Något som påverkar detta är att det ofta krävs olika färdigheter av socialsekreterarna i användandet av metoderna. Dessa färdigheter är svåra att få grepp om med avseende på såväl vad de förväntas vara som vad som krävs för att de ska kunna användas på rätt sätt. I användandet av metoderna är s.k. värdestermer avgörande och innebär att målet med metoden aldrig är värdeneutralt. Vidare menar Nordlander att kunskaper, vetenskap, metoder, handlingar och synsätt alltid påverkas av värderingar, normer och ideal (Nordlander 2006). Med utgångspunkt i Jürgen Habermas idéer (1989/1968) föreslår Nygren, Blom och Morén att dessa värderingars betydelse hör samman med att kunskap är kontextuellt villkorad, dvs. att det alltid finns intressen som påverkar kunskap. Enligt Habermas finns det tre sorters kunskapsintressen som nästan alltid gör sig gällande: det tekniska som innefattar en vilja att fastställa samband genom att testa hypoteser; det praktiska som innefattar en vilja att ge mening åt människors handlingar genom att tolka och försöka förstå; och det emancipatoriska intresset som innefattar en vilja att beskriva förtryck i samhället genom att kombinera förståelse och förändring, dvs. att ett förtryck i samhället kan belysas genom att förstå det, och öppnar därmed upp för möjlighet till förändring (Nygren, Blom & Morén 2013, s. 27).

2.3 Socialarbetares kunskapsanvändning i utredningsarbetet

En undersökning av Dellgran och Höjer (2003) visar att de socionomer som svarade på deras enkät rangordnade kompetensskällorna med följande i toppen: personliga egenskaper, handledning och tidigare yrkeserfarenheter. Som den minst betydelsefulla kompetensskällan, av totalt nio, ligger forskning längst ner. En annan kompetensskälla som förekommer i undersökningen är kunskaper som är outtalade, s.k. tysta kunskaper (ibid., s. 230). Begreppet tyst kunskap kommer från Michael Polanyi (2009/1967), som menar att det finns en ”tyst dimension” i allt vetande och kunnande. Detta sker genom en s.k. funktionell relation, menar Hildur Kalman (2013a), som består av två led där uppmärksamhet riktas från eller mot något. Det vi uppmärksammar från, är det understödjande medvetandet och det är däri det tysta kunnandet befinner sig. Den tysta kunskapen bör dock inte

förväxlas med icke-artikulerad kunskap, som är kunskap som ännu inte är, eller kanske inte fullt ut kan, formuleras genom ord (ibid.). Alexis Shotwell (2014) lyfter fram vikten av att vidga begreppet om implicit kunskap, för att inte riskera att betrakta den explicita och implicita kunskapen som bra respektive dålig, eftersom den implicita kunskapen ibland kopplas samman med diskussioner om implicit partiskhet (det som heter bias på engelska) (s. 315ff).

En studie som Nordlander (2006) hänvisar till visar att inte ens en fjärdedel av socialsekreterarna inhämtade kunskaper inom yrkesområdet på eget initiativ och ännu färre var de som ibland läste vetenskapliga artiklar eller böcker inom området. Endast ett fåtal pekade på internutbildning eller egna studier som en viktig kunskapskälla. Några få procent uppnådde den nivå för vad som kan anses vara en lägre gräns i förhållande till det professionella åtagandet. Det socialsekreterarna i studien angav var den viktigaste källan till kunskap i arbetet var den egna erfarenheten och kollegors erfarenheter (Nordlander 2006, s. 12). En annan studie som Nordlander hänvisar till, visar att socialsekreterare ser klienten, den egna erfarenheten och kollegors erfarenhet som de viktigaste källorna till kunskap, följt av handledning, egen reflektion och skönlitteratur. Vetenskaplig kunskap påverkar arbetet endast i liten utsträckning (Nordlander 2006, s. 57). Internationella studier som Nordlander hänvisar till av bland andra Rosen, Rosen et al., och Vass belyser socialarbetares brister i att läsa vetenskaplig forskning. I stället är det normerande antaganden som ligger till grund – vilka accepteras eftersom de följer de samhällsnormer som är rådande. Det är få socialsekreterare som utmanar dessa samhällsnormer, eftersom det skulle kunna leda till att beslut dras tillbaka. Att fatta sina beslut grundade på rådande samhällsnormer riskerar alltså att väga tyngre än den vetenskapliga kunskapen menar Nordlander. De praktiska erfarenheterna likställs med det moraliskt riktiga: ”praktiska erfarenheter blir liktydigt med förmågan att förhålla sig till ett moraliskt acceptera[t] regelsystem” (Nordlander 2006, s. 35).

Ett av Gunilla Avbys resultat, i en studie som handlar om socialarbetares kunskapsanvändning, är att socialarbetarna använder kunskap från kollegor och sin egen tidigare erfarenhet vid omedelbara beslut snarare än att söka efter kunskap på ett mer omfattande sätt. Avby kommer också fram till, vad gäller socialarbetares användning av den s.k. praktiskt-baserade kunskapen, att den kunskap som används i barnvårdsutredningar i liten grad stämmer överens med ”evidensbaserad praxis” samt att den professionella kunskapen tas för given vilket försvårar möjligheterna till kunskapsutveckling och ”avsiktlig praxis” (Avby 2015, s. 67f). Forskningsbaserad kunskap används, visar Avbys undersökning, framförallt för att beskriva klienters situation och för att legitimera beslut, och denna kunskap tenderar att ”personifieras” innan den används. Användandet av vetenskapsbaserade metoder, där BBIC (Barns Behov I Centrum) ges som exempel, kan göra att utredningar standardiseras och har större transparens, men behöver inte generera till ökad

användning av forskningsbaserad kunskap (ibid).

Det finns inte så många undersökningar om hur arbetsgivare inom socialt arbete betraktar kunskap men ett exempel på en sådan är Marijke van Bommel, Kitty Kwakman och Henny P. A. Boshuizen studie av vilka teoretiska kunskaper som holländska arbetsgivare anser är viktiga vid anställning av socialarbetare. Samtalen med intervjupersonerna utgår från några personlighetsdrag, som baseras på tidigare studier om önskvärda kunskapsformer och kompetenser: ”inlärningsmotivation, epistemologiska förståelse, språkanvändning och personlig och professionell identitet” (van Bommel, Kwakman & Boshuizen 2015, s. 1330). Några slutsatser som dras är att teoretiska kunskaper ses som nödvändiga men att det som de kallar för den personliga kompetensen, och personliga färdigheter, väger tyngre. Arbetsgivarna menar att det ”personliga” är svårare att förändra hos en anställd, till skillnad från teoretiska kunskaper (ibid.).

Enligt Sjögren är det både explicita och implicita kunskaper som vägleder socialsekreterarna i bedömningar och beslutsfattande. Sjögren kopplar detta till Bourdieus teori om det ”praktiska förnuftet” (se t.ex. Bourdieu 1999) och innehåller både medveten och omedveten kunskap (Sjögren 2018, s. 223). De explicita kunskaperna kan vara kunskaper från socionomutbildningen, kollegor, manualer och bedömningsinstrument. De implicita kunskaperna kopplas till yrkeserfarenhet, magkänsla, och det som Sjögren benämner som upplevelsebaserade kunskaper. Magkänslan ses inte som en särskilt accepterad bedömningsgrund. Praktiska och personliga kunskaper ses i både Sjögrens och i tidigare forskning som centrala delar av socialsekreterares kunskapsbas, samtidigt som just dessa kunskaper är svårare att beskriva som kunskaper eftersom de är situationsbundna (Sjögren 2018, s. 223).

Sjögrens studie visar att socialsekreterare betraktar relationen som ett centralt inslag i det dagliga arbetet och som har ett högt värde för dem, och de anser att det är genom relationer med andra som förändring kan ske. Relationen och mötet med klienten anpassas beroende på vem de träffar, där det viktiga är just anpassningen snarare än att det skulle finnas ett enda sätt att bemöta klienter på. Det innebär att de anpassar sig själva och sitt bemötande efter klientens behov. Detta har med yrkeserfarenhet att göra enligt Sjögren, ju mer erfarenhet socialsekreterarna har, desto högre är förmågan att situationsanpassa mötet (Sjögren 2018). Sjögren sammanfattar relationen som dels en administrativ förutsättning, dels en resurs inom ramen för den professionellas handlingsutrymme samt att relationen kan uppfattas på skilda sätt för professionell respektive klient (Sjögren 2018, s. 48).

3. Teoretiska utgångspunkter

I det här avsnittet presenterar jag de teoretiska utgångspunkter som jag tar till hjälp i analysen av intervjuerna med de nio socialcheferna. Först ger jag en kort genomgång av hur jag betraktar text- och diskursanalys som teoretiskt verktyg. Därefter presenterar jag ett antal centrala kunskapsaspekter. Dessa ringar in hur det går att förstå kunskap, eller kanske snarare hur det går att förstå den kunskap som mina socialchefer talar om. Sedan följer ett avsnitt som handlar om varför kunskap är viktigt inom socialt arbete, som har med relationens betydelse, handlingsutrymme och makt att göra. De kan förstås i förhållande till det som sker mellan socialsekreterare och klient men också mellan socialsekreterare och organisation.

De kunskapsaspekter/former och andra aspekter som är kopplade till kunskapsfrågor är hämtade från olika akademiska områden så som organisationsteori (Johansson och Lipskys handlingsutrymme), filosofi (Kalmans teoretiska och praktiska kunskap samt kunnigt handlande), och socialt arbete (relationens betydelse från Sjögren och Nordlanders erfarenhetsbaserade, normativa och kvalificerad praktisk kunskap). Min förståelse av makt är hämtade från flera akademiska fält, så som filosofi och socialt arbete.

Text- och diskursanalys används för att förstå (ett avsnitt av) världen och hur det talas om den (Winther Jørgensen & Louise Phillips 2000). Att studera språket ger möjlighet att få en uppfattning om det som representerar verkligheten och det är därför min ingång är socialkonstruktivistisk. Jag tror mig heller inte kunna finna en oberoende ”sanning” som jag ”samlar in” från ett material. Detta speglar hur jag betraktar teori och de kunskapsaspekter (olika former av kunskap) som jag presenterar nedan. Detta är en anledning till att jag inte på förhand har valt ut mina centrala kunskapsaspekter (om hur det går att förstå kunskap) i förväg, utan det har varit det som socialcheferna har sagt som har styrt *vilka* kunskapsaspekter som jag har sett kunnat vara användbara.

3.1 Centrala kunskapsaspekter

Inom det sociala arbetet som profession finns det flera typer av kunskapsformer utöver den vetenskapliga, exempelvis den praktiskt genererade kunskapen, och Nordlander (2006) menar att det råder en spänning mellan dessa. För att inneha kunskap i praktiskt socialt arbete behövs enligt Nordlander kunskaper både på strukturell nivå (samhälls- och organisationsnivå) och på individnivå (individuella villkor). Vidare behövs färdigheter att behärska de olika nivåerna samt att ha förmåga att kunna tillämpa kunskap i handling (Nordlander 2006).

Enligt Sjögren (2018) kännetecknas kunskaperna i professionellt socialt arbete av teoretiska kunskaper, faktiska kunskaper så som lagtexter eller rutiner, samt praktiska och personliga kunskaper. De praktiska och personliga kunskaperna innefattar bland annat tysta kunskaper och professionella färdigheter och kännetecknas av att de förmedlas mellan individer samt ”hur socialarbetare använder och gör kunskapen relevant i yrkespraktiken” (Sjögren 2018, s. 5).

Följande presenterar jag några olika kunskapsformer så som teoretisk kunskap och praktisk kunskap, kunnigt handlande, erfarenhetsbaserad kunskap och normativ kunskap samt kvalificerad praktisk kunskap.

Teoretisk kunskap och praktisk kunskap

Kalman skiljer på den teoretiska och den praktiska kunskapen. Teoretisk kunskap kan sägas vara så kallad påståendekunskap, sådan kunskap som kan betraktas som allmängiltig. Kalman (2013a) skriver att teorier består av antaganden av samband och teorierna leder till vetande – det är då någon har kunskaper om något. Skillnaden mellan begreppen faktakunskap och teori är enligt Kalman att fakta är den kunskap som anses vara giltig och nödvändig, och teori är det som behövs för att förstå och ge insikt om ett fenomen. Det som betraktas som fakta är, enligt Kalman, dock inget som är konstant utan det är kontextbundet och förändras över tid - det är alltså ingen total ”sanning”. Kalman liknar teorier vid en strålkastare, som kastar ljus över ett specifikt område samtidigt som det lämnar andra områden oupplysta. De används för att förstå fenomen och sammanhang mellan dessa och det blir teorin som styr hur vi betraktar något (Kalman 2013a).

Praktisk kunskap, skriver Kalman, är när en person kan göra något och vet hur det ska göras. Andra begrepp som förknippas med den praktiska kunskapen är färdigheter och förtrogenhetskunskap. Jag använder mig av Kalmans förståelse av den praktiska kunskapen, som utgår från Aristoteles teori. Den praktiska kunskapen kräver övning och färdighet och består dels av den skapande kunskapen (”poiesis”), dels den kunskap som vägleder oss i vardagen (”praxis”) (Kalman 2013a). Poiesis hör samman med hantverk, och resultatet av denna kunskap är kunnighet och färdighet. Kunskapen som innefattas i praxis är ”praktisk visdom”, som kräver förståelse och inlevelse, och innebär att det inte går att skilja på kunskaperna och personen utan de går i symbios. Både den teoretiska och den praktiska kunskapen behövs, menar Kalman. Den teoretiska kunskapen är inte tillräcklig utan den praktiska kompetensen inom området det gäller (Kalman 2013a, s. 54ff).

Kunnigt handlande

Kunskap kan antingen ses som en färdig produkt i sig självt eller något som används i en aktivitet. Kalman menar att när den sistnämnda används blir inte skiljelinjen mellan den teoretiska kunskapen och den praktiska kunskapen lika stor. Den teoretiska och praktiska kunskapen betraktas, av

Kalman, som olika former av ”kunnigt handlande” och något som människor använder i olika situationer (Kalman 2013a). Ett exempel, som Kalman ger om kunnigt handlande, är att anställda som arbetar utifrån socialtjänstlagen vet vilka paragrafer de måste förhålla sig till och när det finns utrymme att gå utanför lagstiftningen. I exemplet har de anställda en kompetens, färdighet eller förmåga att utföra något på ett kunnigt sätt. Både den teoretiska kunskapen och den praktiska kunskapen behövs. Enligt Kalman bidrar den praktiska kunskapen till att veta ”hur, om och när” något ska göras samt hur det bör ske i relation till andra människor (Kalman 2013a, s. 60).

Det finns, enligt Kalman, en föreställning om den teoretiska kunskapen som en mer ”verklig” kunskap, men det är snarare så att den teoretiska och den praktiska kunskapen liknar varandra. Den teoretiska kunskapen kräver exempelvis övning för att tillämpas och färdighet behövs för att tänka, som är en del av den teoretiska kunskapen. Från det sociala arbetets praktik framförs, skriver Kalman, ibland en vilja om att de praktiska kunskaperna ska få erkännande och upphöjas eftersom det är kunskaper som inte kan läras ut i exempelvis en teoretisk utbildning. Kalman menar emellertid att det inom den yrkesverksamma praktiken finns outtalade teorier och antaganden om vad som är viktigt och som skulle kunna formuleras. Precis som inom den yrkesverksamma praktiken är den vetenskapliga kunskapsproduktionen en praktisk verksamhet som formas och styrs av sociala formationer som en verksamhet verkar inom. Det finns också förväntningar på att praktiken ska använda sig av aktuell vetenskaplig kunskap vilket enligt Kalman kräver kompetens att kunna värdera kunskapen, dess omfång och begränsning. Förmåga behövs även för att kunna granska och tolka forskningsresultat (Kalman 2013a, s. 60).

Erfarenhetsbaserad kunskap och normativ kunskap

Några exempel på kunskapsformer Nordlander (2006) presenterar som förekommer inom socialt arbete är den erfarenhetsbaserade kunskapen som baseras på den egna och andras erfarenheter i yrkesrollen vilka inte alltid är uttalade eller systematiserade. Sjögren (2018) menar att en central del i att utvecklas professionellt i det sociala arbetet är att lära sig av sina kollegor (Sjögren 2018, s. 209). Nordlander menar, med utgångspunkt från tidigare studier, att användandet av erfarenheter i arbetet som socialsekreterare kan vara riskabelt eftersom erfarenheter från specifika fall generaliseras, såvida de inte används på ett reflekterat och kritiskt sätt (Nordlander 2006).

Normativ kunskap innebär, enligt Nordlander (2006), att motivera handlingar utifrån de normer och värderingar som är rådande i samhället. Eftersom den normativa kunskapen ofta stämmer överens med konventionella normer, vid exempelvis beslutsfattande inom socialtjänsten, ifrågasätts de sällan. Den normativa kunskapen saknar ofta kopplingar till både vetenskaplig kunskap och erfarenhetsbaserad kunskap (ibid.).

Kvalificerad praktisk kunskap

Socialsekreterare behöver, enligt Nordlander (2006), utöver att ha kunskaper förankrade i teori, metod, lagstiftning och normativa värderingar också kunna ”länka samman skilda intressen i form av individuella behov, samhälleliga värderingar och verksamhetens mål och riktlinjer till en för individen gynnsam utveckling” (Nordlander 2006, s. 84). För att som socialsekreterare kunna göra detta krävs, menar Nordlander, ”kvalificerad praktisk kunskap” som innebär att i relation till klienten omsätta kunskaper i praktisk handling. En förutsättning för det är socialsekreterares reflektion menar Nordlander. Det som skiljer den kvalificerade praktiska kunskapen från andra former av praktiska kunskaper (så som att i sitt arbete använda sig av vetenskapligt producerad kunskap) är att den kräver ”förmåga att reflektera i handling” (ibid.).

3.2 Aspekter som har med kunskap att göra

Relationens betydelse

Relationen som sådan kanske inte kan betraktas som en kunskapsform men det går inte att bortse från att den har betydelse för, och ingår i, socialsekreterares kunskapsanvändning. Socialsekreterares användande av relationen i arbetet hör samman med det som Sjögren kallar för ”görandepraktik” och att ”vara sitt eget verktyg” i arbetet. Att använda sig av relationen i arbetet, kan ses som ett hantverk och det kan hänvisas till känslor och till hjärtat. Att ha ”fingertoppskänsla” beskrivs som nödvändigt (Sjögren 2018, s. 111ff).

Relationen kan vara ett sätt eller en förutsättning för om metoder som används i arbetet inom socialtjänsten får betydelse. Trots det har relationen inte har lika hög ”status” inom professionen som exempelvis mätbara verktyg och metoder. Samtidigt som relationen är viktig, om inte nödvändig, i arbetet som socialsekreterare har den en gräns. Så länge relationen verkar inom vissa ramar anses den vara professionell men inte om den överskrids, och kan handla om att bli ”för nära” i relationen med en klient. Att bli för nära en klient är tabubelagt i förhållande till kollegor och organisationen och är därför något som det är svårt att prata om, menar Sjögren. Ett av uppdragen i socialsekreterares bedömningsarbete är, enligt socialsekreterare själva, att ge klienter stöd och att inhämta eller ”lirka” efter information för att kunna fatta välgrundade beslut. Det är en avvägning hur ”djup” relationen blir och det riskerar att bli otydligt för klienten vad relationen innebär (Sjögren 2018, s. 135).

Socialsekreterares användning av sig själva som redskap uppfattar jag kan bestå av att inta olika förhållningssätt till klienten. Sjögren hänvisar till tidigare studier av Alexander och Charles, som framhåller socialarbetares användande av sig själva som redskap i arbetet och att den består av två typer: ”varm/autentisk” och ”objektiv/opersonlig” (Sjögren 2018, s. 52). Dessa typer kan

kombineras och passar att användas beroende på situation. Utrymme finns samtidigt att anpassa bemötandet utifrån den egna personligheten. Att vara ”varm” eller ”opersonlig” i bemötandet behöver inte vara liktydigt med att vara oprofessionell. Det beror snarare på vilken situation det handlar om och det hör till yrkesrollen att göra den avvägningen i kombination med den egna personligheten (ibid.).

Handlingsutrymme

För att förstå det handlingsutrymme som socialsekreterare har i sin roll som myndighetspersoner, använder jag mig av det som Roine Johansson (2013) och Lipsky (2010) har skrivit om vilka förutsättningar byråkratier ger för anställda. Till att börja med tänker jag mig att socialtjänsten kan räknas in som en byråkrati och att socialsekreterare kan likställas med det som Johansson och Lipsky kallar för byråkrater. Byråkratier kännetecknas av att de utför någon form av kontrollverksamhet och att arbetet är formaliserat vilket innebär att det finns generella regler som tillämpas på specifika ärenden (Johansson 2013, s. 36; Lipsky 2010). Socialsekreterare har, utifrån det som Johansson skriver, ett relativt stort handlingsutrymme även om det är ”villkorat”. Handlingsutrymmet innebär att kunna göra egna bedömningar och att ta ställning till, och ifrågasätta, klienters krav. De anställda har direktkontakt med klienter och har ett maktövertag eftersom de har kunskap om vilka organisatoriska möjligheter, och inom ramen för vilka rättigheter, som skulle kunna möta klientens behov. Samtidigt är de anställda bundna till regler och befogenheterna är knutna till organisationsstrukturen och dess olika positioner. Det är detta som Johansson menar är innebörden av det villkorade handlingsutrymmet. Socialsekreterare har till synes makt och auktoritet men måste förhålla sig till de regler (och normer) som finns inom organisationen och denna position kallar Johansson för den ”legala auktoriteten” (Johansson 2013, s. 28). Reglerna, som exempelvis kan vara ett lagrum, kan också betraktas som ett verktyg i socialsekreterares arbete. Det innebär, menar Johansson, att anställda kan använda sin handlingsfrihet att göra bedömningar som är till klienters fördel. Handlingsfriheten delegeras även de anställda. Eftersom arbetet i byråkratier ofta är komplext och inte regleras på detaljnivå förväntas de anställda improvisera och, som Johansson beskriver det, använda ”sunt förnuft”. Detta utgörs av ”den mänskliga dimensionen” (Johansson 2013). De anställdas handlingsfrihet påverkas, enligt Frida Petersson (2013), av organisationens ekonomiska ramar. Inte sällan är byråkratier organisationer inom den offentliga sektorn där de ekonomiska resurserna är begränsade och att klienters behov inte alltid kan tillgodoses. Det uppstår, menar Petersson, en konflikt mellan organisationens mål och den ingång som många anställda har att hjälpa andra människor. För att hantera motsättningarna används rutiner och förenklingar som underlättar för byråkratierna och dess anställda men som inte gör det bättre för klienterna (Petersson 2013).

Kontroll av anställda är ett sätt att få dem att rätta sig in efter de mönster och normer som organisationen finner önskvärda (Johansson 2013, s. 93ff). Befogenheter och handlingsutrymme förläggs hierarkiskt i organisationen vilket gör att de anställda blir beroende av, och indoktrineras i, dess funktion. Kontroll används i byråkratier, menar Johansson, för att kunna upptäcka anställdas önskvärda eller inte önskvärda beteenden. Exempel på utövande kontroll är prestationsmätningar, som fungerar normerande både för den enskilda och för kollektivet. Ett annat exempel på hur kontroll kan yttra sig är genom övervakning (ibid.).

Även om politiken sätter ramarna för professionen har professionsutövarna en viss form av handlingsutrymme och är också de som är representanter för institutionen, har kompetens både om regelverket och sakkunskaper och har ett ansvar gentemot klienten. Förhållandet mellan politiken, byråkratierna/organisationerna och det övriga samhället är komplext och kan ses påverka varandra växelvis. Det som sker i det politiska området påverkar hur befolkningen uppfattar verkligheten och det påverkar i sin tur vad som är möjligt att genomföra i organisationerna – och om politiska strömningar förändras i samhället gör det att organisationerna måste anpassa sig (Johansson 2013, s. 97).

Makt

Att makt förekommer inom alla sociala relationer, på olika sätt, är ganska vedertaget. För att förstå maktbegreppet utgår jag bland annat från Mats Börjesson och Alf Rehns presentation av Habermas förståelse av makt, som menar att nästan all makt uppstår genom organisationsformer. För att makt ska kunna stabiliseras krävs en organisation eller institution eftersom det i dem finns hierarkier – som medför ojämlika positioner (Börjesson & Rehn 2009, s. 42ff). Makt och maktstrukturer handlar också, som jag tar upp i mitt metodavsnitt nedan, om språkhandlingar och kommunikation.

Inom socialtjänsten går det att på flera sätt se att maktperspektivet är relevant att ha i beaktande. Att socialsekreterare kontrolleras av organisationerna, som jag tog upp i det tidigare avsnittet, har tydliga kopplingar till makt. Maktaspekter finns också mellan socialsekreterare och klient. Maktförhållandet som finns mellan socialsekreterare och klient utgörs av att den enskilda (i många fall) befinner sig i en utsatt position och är beroende av att socialsekreteraren, som representerar myndigheten, företräder dennes intressen, menar Hollander och Madell (2013). Klienten är beroende av att utredning sker på ett rättssäkert sätt och att myndigheten har tolkningsföreträde; det är myndigheten som avgör vilken information och vilka omständigheter som ska bedömas och den enskilde har exempelvis ingen rätt att få en viss insats (Hollander & Madell, 2013, s. 42).

Margaretha Järvinen och Nanna Mik-Meyer (2013) menar att det finns ett spänningsfält mellan stöd och kontroll, vilket innebär att socialarbetare har en dubbel roll i och med att de ska ge stöd samtidigt som de utövar kontroll gentemot enskilda. De har även observerat en förändring i hur

klienter betraktas och på vilken samhällsnivå åtgärderna ligger: för 15–20 år sedan handlade diskussionerna om strukturer på samhällsnivå, såsom fattigdomsproblem och marginalisering, medan det i dag tenderar handla om individfokuserat förändringsarbete såsom klienters motivation och det egna ansvaret över sin situation (ibid., s. 12). Att perspektiven har förändrats tar även Lotta Vahlne Westerhäll (2002) upp, att den solidariska demokratin med fokus på sociala rättigheter från 1970–90-talet i dag har blivit ”medborgerlig demokrati”, och rättighetsperspektivet har således ersatts av ett serviceperspektiv.

Makt ligger nära etik och etiska ställningstaganden, vilket Stina Hall (2006) menar att anställda sällan upplever att de gör, utan det handlar snarare om att följa order från en överordnad chef eller att följa rutiner. När en person inte själv känner att den gör etiska ställningstaganden riskerar en ansvarsförskjutning att ske eftersom dessa överförs till någon annan (som är högre i den organisatoriska hierarkin). Det här kopplar Hall till legitimitet, som är förutsättningen för att handlingar eller politiska beslut genomförs (ibid., s. 36). Makt föreligger mellan system och klient och socialsekreterare blir i förhållande till klienter representanter för systemet. Anställda kan ha svårt att förhålla sig till den egna maktpositionen, menar Flora Ghosh (2007).

4. Metod

I det här avsnittet går jag igenom uppsatsens tillvägagångssätt. Jag börjar med att presentera mina metodologiska perspektiv, följt av mina utgångspunkter och analysmodell. Sedan beskriver jag hur jag har sökt efter tidigare forskning. Efter detta går jag igenom hur jag har gått tillväga vad gäller urval av intervjupersoner, hur intervjuerna har genomförts, transkriberats, tematiserats och analyserats. Slutligen diskuterar jag etiska överväganden där fokus ligger på konfidentialitet, förförståelse, makt och etik.

4.1 Metodologiska perspektiv

Metodologiska utgångspunkter påverkar inte enbart hur världen betraktas utan påverkar också vilka angreppssätt som används i en undersökning. Inom text- och diskursanalys, som jag ämnar använda i den här studien, är den socialkonstruktivistiska ingången förmodligen den mest givna eftersom det är själva diskursanalysens kärna att undersöka diskursen i och hos ett fenomen. Det anses inte finnas en oberoende ”sanning” som kan upptäckas genom forskningen. Med det menas, för att citera Marianne Winther Jørgensen och Louise Phillips, ”utgångspunkten [är] att våra sätt att tala på inte neutralt avspeglar vår omvärld, våra identiteter och sociala relationer utan spelar en aktiv roll i skapandet och förändringen av dem” (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 7). Enligt socialkonstruktionismen är språket alltid verktyget för att få en uppfattning om omgivningen och representerar verkligheten. Det finns alltså inte en ”sann” verklighet som är oberoende av dem som

tolkar den (ibid., s. 15). Vidare betraktar jag ovan nämnda utgångspunkt som något som genomsyrar hela uppsatsen, och inte enbart som ett teoretiskt perspektiv som appliceras på ett material. Med det menar jag att jag har med de analytiska perspektiven genom hela forskningsprocessen.

Apropå metodologiska utgångspunkter ger Steinar Kvale och Svend Brinkmann två metaforer om vilken ingång forskaren kan ha, som jag har haft med mig genom forskningsprocessen: ”malmetaren” eller ”resenären”, där det antingen handlar om att samla in kunskap eller att konstruera kunskap. Malmetaren letar efter malmen som finns gömd (som betraktas som redan existerande sanningar), alltså efter de erfarenheter som intervjupersonen går och bär på och som behöver bli analyserade. Resenären däremot samtalar med intervjupersoner, ”vandrar tillsammans med dem”, och ”berättelserna” ses som kontextuella och inte som objektiv fakta (Kvale & Brinkmann 2014, s. 72). Det här har att göra med vilken ontologisk utgångspunkt som forskaren har i sin syn på världen och vilket epistemologiskt angreppssätt som används för att ta reda på hur världen ser ut (Sohlberg & Sohlberg 2013). Genom att fokusera på språket förflyttas fokuset från en föreställning om en objektiv verklighet och det individuella subjektet till att handla om att verkligheten är en social konstruktion. För resenären, som jag betraktar mig som, handlar det om att tolka och förhandla om det som uppfattas i världen (Kvale & Brinkmann 2014).

Ett förhållningssätt jag anammar i forskningsprocessen är det postmoderna. Det innebär, enligt Kvale och Brinkman, att genom intervjuer producera kunskap och att skapa ”berättelser” (det som jag benämner som diskurser) genom intervjuer. Det handlar även om språkliga och interaktionella aspekter i det som kan ses i materialet (Kvale & Brinkmann 2014). Jag har för det första tagit fasta på Kvale och Brinkmanns tanke att kunskapen produceras vid intervjutillfället. Kunskapen *upptäcks* inte, den skapas av intervjupersonen och intervjuaren. Processen fortlöper därefter i transkriberingen och analysen. För det andra har jag med mig Kvale och Brinkmanns förslag att det intervjupersonerna berättar bör ses i, och placeras, i en kontext. Med det menas att det är av vikt att betrakta det som intervjupersonen berättar utifrån den kontext som skapas vid intervjutillfället (se Kvale & Brinkmann 2014).

4.2 Utgångspunkter

Vad metod är för något kan kort och gott beskrivas som det heter på grekiska: ”vägen till ett mål”, (Kvale & Brinkmann 2014, s. 84). Metod bör också, menar Kvale och Brinkmann, förstås som ett ”mekaniskt följande av regler” för att nå ett visst mål (ibid.). Samtidigt menar de att den

kvalitativa metoden är ett hantverk³ som, för att få fram ett material med kvalitet, handlar om forskarens färdigheter och vana att genomföra intervjuer. Det handlar delvis om att följa ett antal regler, men också om ett fungerande samspel mellan intervjuare och intervjuperson. Här råder delade meningar forskare emellan, där bl.a. positivismen anser att följande av regler garanterar vetenskaplig kvalitet (Kvale & Brinkmann 2014). Jag har i min egen analys tagit i beaktande att den kvalitativa forskningsintervjun är en metod som påverkas av forskarens erfarenhet. Materialet kan påverkas av själva mötessituationen mellan intervjuare och intervjuperson och på vilket sätt frågor och följdfrågor ställs (och vilka som ställs), nervositet, ovana med tekniska hjälpmedel osv.

Eftersom jag vill undersöka hur socialchefer talar om socialsekreterares kunskap lämpar sig den kvalitativa metoden väl. Jag valde att genomföra enskilda intervjuer med de nio socialcheferna och att ta hjälp av kvalitativ text- och diskursanalys för att försöka förstå hur socialcheferna talar om socialsekreterares kunskaper. Diskursanalys är en metod som används för att förstå språk eller subjekt och beskrivs av Winther Jørgensen och Phillips som: "ett bestämt sätt att tala om och förstå världen (eller ett utsnitt av världen)" (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 7). Det handlar om att använda sig av ett kritiskt förhållningssätt och att uppmärksamma maktrelationer.

Vad gäller studiens reliabilitet uppnår jag denna genom att presentera vilka utgångspunkter som har varit med under hela forskningsprocessen och hur jag har gått till väga i min analys. Att en studie har reliabilitet innebär att samma undersökning ska kunna göras igen och få liknande resultat (Kvale & Brinkmann 2014). Min utgångspunkt är socialkonstruktivistiskt i den här uppsatsen, dvs. att det inte finns någon slags "sanning i verkligheten" som jag samlar in (jag är ingen malmletare). Det intervjupersonerna säger kan således påverkas av vem som ställer frågorna och på vilket sätt de ställs och vad som sker i själva mötessituationen.

Validitet brukar beskrivas vara huruvida studien undersöker det den påstås undersöka. Validitet är dock, enligt Kvale och Brinkmann, inte en helt enkel diskussion inom den kvalitativa diskursiva inriktningen och det finns en kritik mot själva idén om att det finns en verklighet som forskarens material kan vara mer eller mindre objektivt till (Kvale & Brinkmann 2014). Detta blir särskilt intressant i frågan om kunskap, som är den här uppsatsens tema, eftersom kunskapen som produceras inom forskningen förväntas ställs mot någon form av verklighet. Validitet kan också vara forskarens förhållande till tidigare forskning, användandet av teorier och metoder (ibid.). I detta avseende har jag försökt vara tydlig i mina avgränsningar i respektive avsnitt, med argument av de val jag har gjort. I mina slutsatser återkopplar jag till uppsatsens syfte och frågeställningar för

³ Med hantverk avser jag samma sak som Kvale och Brinkmann (2014, s. 87): "Behärskning av en form av produktion som kräver praktiska färdigheter och personliga insikter som förvärvats genom träning och praktik".

att visa på vad som ämnades göras och vad som sedan gjordes.

Sammanfattat handlar validiteten om att kritiskt granska forskningsprocessens alla steg i fråga om trovärdighet och tillförlitlighet. Frågan om generalisering inom kvalitativ forskning ska jag bara nämna kortfattat. Jag gör inga anspråk på att generalisera studiens resultat. Denna studie bör i stället ses som exempel på hur nio socialchefer talar om socialsekreterares kunskap.

4.3 Analysmodell

Diskursanalysen som analysverktyg i en studie är både ett metodiskt verktyg och en teori (Winther Jørgensen & Phillips 2000). Diskursanalysen kan hjälpa oss att ifrågasätta det vi tar som självklart, skriver Eva Bolander och Andreas Fejes (2015). De menar att det handlar om att förstå språkets roll, vad vi innesluter och utesluter, vad som är normativt och inte, och hur vi därigenom skapar bilder av vår verklighet. Hur språket används, vilka föreställningar som finns om olika fenomen och vilka normer som är rådande påverkas av diskurser, samtidigt som de påverkar diskurserna. Språket kan exempelvis skapa bilder av vad en viss yrkesgrupp ”är” som, beroende på hur dessa bilder används, kan påverka hur andra betraktar yrkesgruppen. Samtidigt hamnar andra grupper utanför diskursen vilket också kan säga något om hur vi uppfattar världen. Dessa bilder är föränderliga över tid och omformas; det vi ser som sant i dag är en språklig konstruktion som är i ständig förändring (Bolander & Fejes 2015). Bolander och Fejes sammanfattar detta som: ”Allt material inom diskursanalysen ses som språkliga utsagor som beskriver en verklighet. Utskrifter från intervjuer är text som beskriver verkligheten” (Bolander & Fejes 2015, s. 94).

Den analysprocess jag har valt att använda är den som Bolander och Fejes (2015) har tagit fram, och som består av fyra steg: vad talas det om och hur; fördjupad analys av vad det talas om och hur; det normala (och onormala); det onormala (och normala). Jag kommer nu att redogöra för dessa steg.

Det första av Bolander och Fejes steg handlar om att försöka förstå vad det talas om, och hur detta görs. Det kan vara att få en översiktlig blick över materialets centrala delar och att kunna göra preliminära jämförelser mellan det som sägs. Jämförelser kan göras utifrån hur samma fenomen beskrivs eller berättas och hur det kan tolkas. Det kan göras genom att undersöka om det finns sanningsanspråk, tveksamheter, resonerande eller problematiserande samt vilka utgångspunkter som finns och vad som anges som förklaringsmodell. Sammanfattningsvis handlar det första steget om hur något formuleras och hur det kan förstås (Bolander & Fejes 2015, s. 100ff).

I det andra steget sker en fördjupad analys av vad det talas om och hur. Det kan handla om att identifiera om något är ”typiskt” eller ”avvikande”. De ”spår” som hittas i materialet följs upp och en djupare analys görs. Det kan exempelvis visa sig att likheter hittas i materialet som vid en

övergripande blick inte tycktes ha något gemensamt. Vilket språkbruk och ordval som används kan ingå i det här steget och kan även innebära att det i materialet förekommer antaganden som kan säga något om vad som exkluderas (ibid).

I det tredje steget fokuserar forskaren på det "normala" (och det "onormala"). Här handlar det om att undersöka vad som framställs som "normalt" och norm genom att titta på vilka praktiker som förekommer. Det kan enligt Bolander och Fejes röra sig om att ett material beskriver eller framställer en normativ bild, som återskapas som norm, som sedan dementeras i syfte att försöka integrera flera perspektiv. Det här menar Bolander och Fejes gör att det spelar roll i vilket sammanhang ett resonemang förs fram i materialet, och vilka subjekt som kopplas samman med varandra. Det är möjligt att vissa subjekt kan kopplas samman trots att de vid första anblick inte tycks ha likheter, när det snarare kanske handlar om vad de indirekt talar om (ibid.).

Det fjärde steget handlar enligt Bolander och Fejes om att försöka förstå hur det talas om det "onormala". Det onormala kan uttryckas implicit och framgå genom hur det "normala" beskrivs eller genom att det utelämnas, exempelvis genom att ett visst ord inte används i materialet. Det kan också handla om positioneringar där några personer beskrivs som den normativa gruppen i förhållande till "de andra". Bolander och Fejes skriver att det går att titta på s.k. splittringar i det som beskrivs. Om jag förstår det rätt innebär det att undersöka om uttalanden motsäger varandra och ger ett dubbeltydigt intryck (å enda sidan, å andra sidan) (Bolander & Fejes 2015, s. 106).

Utöver dessa fyra steg lyfter Bolander och Fejes upp vikten av att reflektera över vilka kategoriseringar, inkluderingar och exkluderingar som skapas i analysen samt den egna relationen till den diskurs som skapas.

I analysen använder jag mig även av det som Peter Esaiasson, Mikael Gilljam, Henrik Oscarsson, Ann Towns och Lena Wägnerud (2017) skriver om text- och diskursanalys. De menar att analys av normer kan vara ett viktigt element i text- och diskursanalyser eftersom etablerade normer ofta är underförstådda och därför behöver frågor ställas om det som tas för givet och inte uttrycks explicit (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, Towns & Wägnerud 2017, s. 219).

Jag har formulerat en rad frågor som stöd i analysen eftersom Esaiasson et al. (2017) menar att preciserade frågor bör ställas systematiskt till det empiriska materialet. Jag har formulerat mina frågor med utgångspunkt i Bolander och Fejes modell (2015, s. 97) och det frågebatteri som Esaiasson et al. presenterar (2017, s. 220). Kombinationen av dessa två modeller, som modifierats utifrån mina frågeställningar, blev följande:

1. Hur talar socialcheferna om kunskap? Vad för sorts kunskapsobjekt (subjektspositioner)

skapas genom detta tal?

2. Vilken kunskap representeras som normerande (vad är ”sanning”)? Vilka kunskaper framkommer som grundläggande eller viktiga? Vad räknas som kunskaper (vad tas upp i samtalen utifrån diskursen om kunskap?) Vilka kunskaper förväntas socialsekreterare använda sig av i sitt arbete (vad är norm)?
3. Hur representeras logiken kring varför dessa förväntas?
4. Hur förväntas socialsekreterare skaffa dessa kunskaper (och ska de inneha dem vid anställningsstart)?
5. Hur förväntas socialsekreterare vara och bete sig i sitt arbete? Vad innebär ett bra bemötande? Vad representeras som svagheter?
6. Vad för slags kunskap utesluts eller exkluderas (vilken kunskap är ”onormal”)? På vilket sätt framgår det?
7. Finns några explicita eller implicita ”sanktioner” om förväntningarna om kunskap inte uppfylls?

Ovanstående frågor, tillsammans med analysprocessens fyra steg, används som stöd i tematiseringen av det som socialcheferna säger i intervjuerna och i analysen av dem. Jag har tagit till mig Esaiassons et al. råd om att analysens struktur bör följa analysmodellen, även om det i vissa fall sker implicit genom själva tolkningen av materialet snarare än explicit genom uttryckliga svar på respektive fråga. Jag följer även formerna för redovisning av materialet i form av referat, citat och diskussioner (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, Towns & Wägnerud 2017, s. 232). Vad gäller det konkreta tolkningsarbetet för Esaiasson et al. in Karl Poppers (se t.ex. 1959) princip om att ”tolka generöst”, dvs. att en sympatisk ingång i analysarbetet (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson, Towns & Wägnerud 2017, s. 228).

4.4 Sökning av tidigare forskning

Jag sökte efter tidigare forskning som handlar om kunskap och kunskapsanvändning inom socialt arbete och socialtjänst. I litteratursökningarna användes följande sökord i olika kombinationer på både svenska och engelska i databaser så som universitetsbibliotekets sökfunktion ”Supersök” och i databasen Scopus: kunskap/knowledge, know*, tyst kunskap/tacit OR explicit dimension/knowledge samt social work och organization. I de flesta sökningarna blev det flera hundra träffar vilket gjorde att jag fick göra en överblick för att se vilka artiklar som var relevanta. Sökningarna avgränsades genom att endast söka efter artiklar och review inom forskningsområdet

socialt arbete. Sammanlagt hade jag ett fyrtiotal artiklar att gå igenom, böcker något färre, och av dessa användes sedan ett par stycken. En strategi har även varit att få vidare litteraturuppslag genom böcker och artiklars referenslistor. Huvuddelen av den utvalda litteraturen presenteras i uppsatsens inledning, i avsnittet om tidigare forskning eller i teoriavsnittet. Både sökningen och inläsningen av tidigare forskning har gett en inblick i hur kunskapsfrågor diskuteras inom det sociala arbetets fält.

4.5 Empiriskt material

I det här avsnittet presenteras det som har att göra med mitt empiriska material. Jag beskriver hur jag har resonerat vad gäller urval av intervjupersoner och hur intervjuerna har genomförts. Därefter följer en kort text som kontextualiserar intervjupersonerna och hur jag har gått tillväga vid transkribering, tematisering och analys.

Urval

En begränsning behöver, som alltid, göras. Eftersom syftet i den här uppsatsen är att undersöka hur socialchefer betraktar socialsekreterares kunskaper var det första steget att bestämma vilka socialchefer jag skulle kontakta. I Sverige finns det 290 kommuner och något fler socialchefer eftersom det finns flera socialchefer i de större kommunerna. Jag valde länet Västra Götaland som en första avgränsning, av praktiska skäl, eftersom jag bor i Göteborg. I Västra Götaland finns 49 kommuner och blev en rimlig avgränsning för att kunna göra ett mer detaljerat urval. Detta innebär att det i förväg fanns en plan för vilka som ska tillfrågas, antingen ett så kallat randomiserat urval där intervjupersonerna väljs ut slumpvis eller – som i mitt fall – att diverse parametrar som avgjorde vilka som skulle tillfrågas. Jag valde att i förväg bestämma vilka parametrar jag skulle ta hänsyn till i mitt urval. För att få en så jämn spridning som möjligt vad gäller kommunernas storlek, befolkningsmängd, avstånd till större stad och politiskt styre kartlade jag Västra Götalands kommuner utifrån dessa aspekter. I möjligaste mån eftersträvades en jämn fördelning mellan kvinnor och män.

De kommuner som deltar i denna studie är av varierande storlek och deras organisering av det sociala området ser därför olika ut. I några av kommunerna delas det sociala området upp mellan flera chefer, där områdesuppdelningen kan vara att en chef har ansvar över hälso- och sjukvård och äldreomsorg och en annan ansvarar över socialtjänst och funktionsnedsättning, men detta varierar mellan de olika kommunerna. Gemensamt för samtliga tillfrågade socialchefer är att IFO ingår i deras ansvarsområde. De större kommunernas organisationsstruktur är socialchef följt av ett flertal områdeschefer och enhetschefer med underliggande arbetsledare eller förste socialsekreterare. I de mindre kommunerna finns ibland inga områdeschefer utan där ligger enhetscheferna direkt under socialchefen. Av just den anledningen att verksamheternas storlek skiljer sig åt, och därmed

möjligtvis också förutsättningarna för att bedriva det sociala arbetet, är det av vikt att få en spridning i urvalet av socialchefer eftersom detta inte är en jämförande studie.

Jag kontaktade socialcheferna genom e-post. I det första e-postbrevet med förfrågan om att delta presenterade jag mig själv och syftet med studien i ett bifogat följebrev. Då flera av socialcheferna som var med i mitt urval tackade nej till att delta i studien, eller inte svarade på min förfrågan, fick jag fortlöpande göra nya urval utifrån kartläggningen. Antalet socialchefer som intervjuades var nio.

Socialcheferna har i studien fått kodnamn med siffror, dvs. Socialchef 1–9, för att de ska vara anonyma. Anledningen till att socialcheferna inte har fått fingerade namn är att jag är av uppfattningen att fingerade namn kan påverka hur läsaren uppfattar socialcheferna, och jag vill undvika detta i möjligaste mån. Jag preciserar inte socialchefernas kön, kommunstorlek eller politiska styre i studien eftersom jag anser att det inte har relevans för analysen av socialchefernas tal om socialsekreterares kunskaper. Denna studie har inte ett komparativt syfte.

Genomförande av intervjuer

Då jag i denna undersökning fokuserar på socialchefers diskurser om socialsekreterares kunskap bedömde jag att enskilda intervjuer skulle kunna tillföra en inblick i hur chefer talar om ämnet. Att de genomfördes enskilt och inte i grupp handlade delvis om att det var praktiskt genomförbart, då cheferna ofta hade få luckor i sina scheman.⁴ En annan viktig anledning var att enskilda intervjuer inte tillåter intervjupersonerna att påverkas vad andra säger i en grupp.

Vid intervjutillfället finns två tillvägagångssätt, där det ena är att öppet berätta för intervjupersonen om studiens syfte och därefter ställa direkta frågor, och det andra är att inte berätta om syftet och att ställa mer indirekta frågor som inte avslöjar studiens syfte (Kvale & Brinkmann 2014, s. 172). Jag valde att vara öppen med undersökningens syfte redan i förfrågan om deltagande. Kvale och Brinkmann beskriver intervjun som ett samtal mellan två deltagare om ett ämne som är av gemensamt intresse, att kunskap skapas i mötet och att denna del av forskningsprocessen kan vara den mest engagerade. Jag har försökt ta fasta på detta vid varje intervjutillfälle, och hoppas att det har påverkat mötena på ett positivt sätt. Vid intervjutillfällena har jag framhållit att de ska känna sig fria i att berätta saker de vill berätta om, att det inte finns något som inte är intressant. Jag har också märkt att det är mot slutet av intervjuerna, när de fritt fick utrymme att säga frågor med koppling till ämnet som det blev särskilt intressanta samtal om kunskap inom socialt arbete på ett mer övergripande plan.

Vid enskilda semistrukturerade intervjuer ställer forskaren öppna frågor som intervjupersonen får

⁴ Tack till de socialchefer som har svarat på min förfrågan om deltagande i studien och framförallt ett stort tack de nio chefer som har tagit sig tid att ställa upp på en intervju.

svara på, samtidigt som det finns en tydlig struktur utifrån studiens ämne (Kvale & Brinkmann 2014, s. 172). Intervjupersonen delar med sig av tankar och uppfattningar om det ämne som studien handlar om. Som stöd vid intervjutillfällena användes en intervjuguide (se bilaga 1), som utformades utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar. De inledande frågorna handlar om socialchefernas roll i verksamheterna och tidigare utbildning. Därefter ligger fokus på de anställdas utbildning, socialchefens uppfattning och syn på anställdas kunskaper och hur dessa tillskansas samt hur socialchefen ser på olika kunskapsformer kopplat till det sociala arbetet. Jag har förhållit mig till Kvale och Brinkmanns (2014) råd om att hålla frågorna korta, lättformulerade och samtalsklimatet bör vara positivt och inkännande. Vid sidan av intervjuguiden hade jag även en checklista som jag i slutet av intervjun kunde stämma av med och denna kunde också användas som stöd under intervjun. Samtalen kan beskrivas som, enligt Kvale och Brinkmanns begrepp, en ”interpersonell situation” där jag och socialchefen har diskuterat ett ämne av gemensamt intresse (Kvale och Brinkmann 2014, s. 165). Några inledande frågor vid varje intervju användes för att få igång ett samtal, vilket ledde oss in på socialsekreterares kunskaper i det dagliga arbetet. Samtalen präglades av det som varje socialchef valde att ta upp och samtalen kunde därför ta olika riktning. Under samtalets gång ställde jag följdfrågor, och styrde ibland tillbaka till studiens syfte om det drog i väg för mycket utanför – den så kallade samtalsdansen.

Intervjuerna genomfördes på socialchefernas arbetsplatser i respektive kommun i Västra Götaland under mars och april 2019, undantaget en intervju som genomfördes över telefon eftersom det inte gick att ordna en fysisk träff. Denna spelades in på samma sätt som övriga intervjuer. Jag har haft i åtanke att en intervju som görs via telefon inte blir samma sak som vid ett möte som innefattar social interaktion så som att kunna uppfatta kroppsspråk. Däremot ger en telefonintervju, som Kvale och Brinkmann (2014, s. 218) mycket riktigt påpekar, tillgång till tonfall och tidsförlopp.

Intervjuerna varade i 30–60 minuter och inleddes med att jag berättade kortfattat om mig själv och om uppsatsens syfte. Jag nämnde att de givetvis är anonyma i studien och att de när som helst kan avbryta sin medverkan. Detta framgick också redan vid den första kontakten när socialcheferna förfrågades om att delta i studien. Jag stämde även av vid intervjutillfället att det kändes okej att samtalet spelades in. Innan intervjun startades tydliggjorde jag att socialcheferna under intervjuns gång kunde säga till om de sa något som jag skulle utesluta senare, för att öka tryggheten i att kunna tala fritt under intervjun. Detta utnyttjades, förutom vid omnämmande av ortsnamn eller annan information som i vilket fall skulle ha anonymiserats, knappt alls.

Vid ett av intervjutillfällena fick min inspelningsapparat tekniskt fel och intervju-filen skadades. Efter upprepade försök med hjälp av utomstående att försöka laga filen fick jag acceptera att materialet var förlorat. Direkt efter intervjun skrev jag ner det jag mindes från samtalet med

intervjupersonen och skrev sedan ner fragment under några dagar efteråt, allt eftersom jag mindes mer. Materialet presenteras inte som citat i resultatavsnittet, utan beskrivs mer som resonemang.

Intervjupersonerna

Intervjupersonerna är socialchefer som är verksamma i olika kommuner i Västra Götaland. Sin befattning har haft mellan två och närmare tjugo år. Samtliga har många års erfarenhet av att arbeta som chef, vissa av dem har haft chefsuppdrag i 30 år inom olika verksamheter, inte enbart inom socialt arbete. De flesta av socialcheferna har en socionomexamen i grunden. De som inte har det har utbildning inom det pedagogiska eller samhällsvetenskapliga fältet.

Socialcheferna ansvarar över kommunens socialförvaltning, som kan bestå av varierande områden. Gemensamt för samtliga socialchefer i denna undersökning är att samtliga ansvarar över kommunens individ- och familjeomsorg. Andra ansvarsområden kan vara äldreomsorg, funktionshinder, LSS, integration och socialpsykiatri. Några socialchefer har enbart socialtjänsten. Att ansvarsområdena skiljer sig åt mellan socialcheferna beror på kommunernas storlek. I vissa verksamheter är det ett fyrtiotal anställda inom det sociala området och i andra är det ett liknande antal bara för underliggande chefer – det säger något om hur varierande kommunerna är, beroende på kommunens storlek och hur de har valt att organisera arbetet. De flesta cheferna ingår i en kommunledningsgrupp som arbetar strategiskt med olika frågor. Socialcheferna är inte ute i verksamheterna på daglig basis utan arbetet handlar snarare om att leda underliggande chefer, även om flera chefer i de lite mindre organisationerna har kontakt med socialsekreterarna i större utsträckning. Flera av socialcheferna har arbetat inom socialt arbete i många år, och har befunnit sig på alla de olika organisatoriska nivåerna och talar därför utifrån sina erfarenheter inom området och inte enbart i den nuvarande positionen som socialchef.

Transkribering

Jag transkriberade alla intervjuer själv. De har skrivits ut ordagrant men jag har tagit bort tankeord så som "ehm" och "öhm". Pauser har jag markerat med punkter. Skratt valde jag att skriva ut eftersom de kan tillföra en förståelse för det som intervjupersonen berättar. Vid några tillfällen har ord varit ohörbara, och då framgår detta inom parentes. Jag valde att skriva ut intervjuerna i skriftlig stil, dvs. en korrekt skriftlig form. En fördel att använda sig av denna är att det lättare går att peka på nyanser i ett citat och förmedla detta till läsaren (Kvale & Brinkmann 2014, s. 227).

En utgångspunkt vid transkriberingar har varit Kvale och Brinkmanns (2014) resonemang om hur kvalitativa intervjuer kan betraktas: "Utskriften är en bastard, en hybrid mellan en muntlig diskurs som utvecklas över tiden, ansikte mot ansikte, i en levd situation – där det som sägs riktas till en specifikt närvarande åhörare – och en skriven text som skapas för en allmän och avlägsen publik"

(s. 232). Vidare menar Kvale och Brinkmann, att intervjuerna inte bör ses som ett material som "samlas in" och därefter ligger i en påse utan att det är ett levande samspel som påverkas av sin kontext: vilka frågor intervjuaren ställer, hur lyssnandet sker, vilka följdfrågor som ställs, hur transkriberingen görs och hur det sedan tolkas och analyseras med valda teoretiska och metodologiska verktyg (ibid.).

Jag har sett till att ha tillräckligt med tid mellan varje intervju för att hinna transkribera den innan nästa intervju. Det har gett mig möjlighet att genom ett noggrant lyssnande och utskrift som transkribering innebär kritiskt ta till mig hur jag kan förbättra samtalsklimatet, följdfrågorna och flödet till nästa intervju. Jag ser transkriberingen som Kvale och Brinkmann (2014, s. 221) ser den, som en del av och en början på analysprocessen. Under transkriberingen skrev jag samtidigt kommentarer i dokumenten med tankar, reflektioner och formulerade tänkbara teman, och när jag vid ett senare tillfälle gick igenom transkriberingarna fick jag syn på ytterligare teman. Transkriberingen och tematiseringen följdes därför åt och att transkribera samtliga intervjuer blev en värdefull och för mig nödvändig del av processen.

Tematisering och analys

Efter att intervjuerna med socialcheferna genomförts och transkriberats gjorde jag en systematisk genomgång av mina nära 140 sidor material. Redan vid intervjutillfällena påbörjade jag processen med att urskilja teman, kopplade till mina frågeställningar om vad socialchefer säger om socialsekreterares kunskap. Jag gjorde en närläsning av intervjumaterialet i relation till min analysmodell och de centrala kunskapsaspekterna. När ett antal teman kunde urskiljas sorterades citat från intervjuerna under respektive tema tillsammans med anteckningar. Temana har i flera steg flyttats om och ändrat namn allt eftersom bearbetningen av materialet har fortskridit. Ett längre uppehåll bidrog till att jag kunde se materialet med "nya" ögon och inte fastna i förutfattade meningar.

De övergripande temana blev slutligen: 1) Vad socialsekreterare ska kunna 2) Hur socialsekreterare ska göra. De mest centrala spåren under varje tema blev underrubriker och det som kan betraktas som huvudresultat presenteras i citat. Att återge citat gör att läsaren, enligt Booth, Colomb och Williams (2004), får en större inblick i det som intervjupersonen säger och gör också forskningsprocessen mer transparent. De teoretiska redskapen har under materialbearbetningen utvecklats och i vissa fall ersatts av andra, mer användbara begrepp och teorier.

Intervjumaterialets omfattning gjorde att det tog lång tid att sortera materialet och att hitta riktmärken för teman. I mångt och mycket handlade det om att bena ut socialchefernas uttryck och resonemang med hjälp av mina centrala kunskapsaspekter och analysmodell.

4.6 Etiska överväganden

I detta avsnitt beskriver jag de etiska överväganden som jag har gjort. Först beskriver jag hur jag har hanterat frågor som rör samtycke, anonymisering och konfidentialitet i förhållande till intervjupersonerna. Därefter följer reflektioner om min förförståelse och slutligen berörs mina mer övergripande reflektioner om makt och etik.

Samtycke, anonymisering och konfidentialitet

Mina etiska överväganden, som berör intervjupersonerna, är i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2011). De principer jag har tagit fasta på särskilt handlar om att (1) ge information om studien, (2) att få samtycke om medverkan från intervjupersonerna och att (3) beakta frågan om anonymitet och (4) konfidentialitet (Vetenskapsrådet 2011). På vilket sätt jag har tagit de forskningsetiska principerna i beaktande presenteras följande.

Redan vid den första kontakten med socialcheferna bifogade jag ett följebrev i e-postbrevet (bilaga 2). I det framgick att jag skriver uppsats och är masterstuderande vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. Jag gav information om studiens syfte, att deltagandet är anonymt och att information som kunde kopplas till dem skulle komma att avidentifieras.

Vid intervjutillfället skrev intervjupersonerna under en samtyckesblankett (bilaga 3), där det fanns information om vad deltagande i studien innebär och att de när som helst kan avbryta deltagandet. Vad gäller den intervju som genomfördes via telefon gavs denna information muntligt.

Jag har i möjligaste mån försökt hålla på intervjupersonernas anonymitet utan att *garantera* dem anonymitet eftersom det alltid finns en risk att någon utomstående får information om att en intervjuperson har deltagit eller att jag har befunnit mig i en kommun i studiesyfte osv.

Anonymiteten har vidtagits genom att intervjupersonerna har fått kodnamn, som jag nämnde tidigare. Om de har nämnt någon information som kan knytas till deras respektive kommun har jag fingerat det för att inte avslöja deras hemvist. Eftersom det ofta bara finns en socialchef i en kommun hade det annars varit lätt för läsaren att ta reda på vilken socialchef som har deltagit i studien. Jag har också tagit bort övrigt som skulle kunna riskera att röja socialchefernas identitet.

Vad gäller konfidentialitet är det endast jag som har haft tillgång till såväl information om intervjupersonerna som själva råmaterialet (dvs. dokument om kartläggning i urvalsprocessen, mailkonversationer, ljudfiler, transkriberingar). Dessa förstörs efter att uppsatsen är godkänd.

Efter bästa förmåga och så långt det är möjligt har jag försökt dels genomföra intervjuerna så förutsättningslöst som möjligt, dels i analysen försökt tolka det som intervjupersonerna säger enligt vetenskapliga etiska riktlinjer (se bl.a. Kvale och Brinkmann 2014; Vetenskapsrådet 2011), dvs. att

inte i förväg ha förutfattade meningar, att ställa öppna frågor och att ha ett så bra samtalsklimat som möjligt där intervjupersonen känner sig bekväm. Som Kvale och Brinkmann (2014) tar upp, kan en intervjuperson vid läsning av den egna intervjun bli obekvämt eller inte alls känna igen sina ord. Det kan bero på att en utskrivna ordagrann intervju uppfattas på ett annat sätt än ett samtal i tal. Jag har med bakgrund av detta valt att inte erbjuda intervjupersonerna de utskrivna intervjuerna även om jag inte hade nekat skicka dem vid förfrågan.

Förförståelse

Alla former av framställningar är laddade med författarens intressen och avsikter, menar Kvale och Brinkmann (2014). Det går att rada upp hur många aspekter som helst som kan tänkas påverka min ingång, min analys och mitt angreppssätt. Forskaren skapar en viss syn på hur hen ser på "verkligheten" och på det som studien undersöker (Kvale & Brinkmann 2014, s. 322). Min arbetslivserfarenhet är bl.a. ungdomshandläggare inom kommunal verksamhet, dock inte inom socialtjänst, och min grundutbildning är inom genusvetenskap och jag är inte socionom. Det kan å ena sidan ses som att jag inte har erfarenhet och förståelse för socialtjänstens verksamhet, å andra sidan gör detta att jag heller inte har någon förförståelse som hade kunnat påverka studiens riktning.

Makt och etik

När det gäller makt och etik har jag utgått från de Codex-riktlinjer som kännetecknar forskningsetiska regler och förhållningssätt (Vetenskapsrådet 2011). Det innebär bland annat att under hela forskningsprocessen vara transparent genom att redovisa utgångspunkter, metoder och resultat samt att vara rättvis i hantering av andras forskning (Vetenskapsrådet 2011, s. 12). Frågan om makt och etik är relevant för att det i en studie ger forskaren utrymme att tillskriva andras uttalanden mening, i enlighet med det som Kvale och Brinkmann nämner om huruvida forskaren "äger" innebörder som konstrueras i intervjuerna eller inte (Kvale & Brinkmann 2014, s. 260). Det kan tyckas självklart att det är forskaren som i situationen "äger" tolkningsutrymmet men samtidigt är det viktigt att fundera över hur intervjuerna tolkas och presenteras i studien. Det handlar om en maktasymmetri mellan mig som intervjuare och socialcheferna som är intervjupersoner. Men maktasymmetrin är inte helt enkel att fastställa. Jag är å ena sidan i en överordnad position i rollen som "forskare"/masterstuderande vid ett universitet, som ställer frågorna och styr samtalen. Framförallt är det jag som analyserar det de berättar och avgör i vilket sammanhang de ska presenteras i förhållande till min utvalda tidigare forskning, mina teorier och min metod. Efter att intervjun är avslutad har de ingen kontroll över intervjun, utöver möjligheten att dra tillbaka sitt samtycke om att delta i studien. Samtidigt kan socialcheferna ur ett maktperspektiv befinna sig i ett överläge eftersom de är just chefer och är i en högre position i jämförelse med mig som är studerande. Det ansvar som åligger mig är att i möjligaste mån

presentera mina utgångspunkter och tillvägagångssätt på ett så transparent sätt som möjligt.

Att titta på diskurser och maktförhållanden innebär att vara medveten om sin egen position under forskningsprocessens gång, att ständigt påminna sig om sin egen position som alltid är närvarande och påverkad av sin kontext. Kvale tar i sin artikel "Dominance Through Interviews and Dialogues" (2006) upp ansvaret och förtroendet en forskare har och får vad gäller att föra en informants eller en grups talan och att det är sammankopplat med makt (Kvale 2006, s. 481). I mitt fall kan de etiska övervägandena handla om att medvetandegöra min egen positionering, i förhållande till mitt material, dvs. de samtal jag har haft med nio socialchefer, men också i förhållande till socialsekreterare som är den yrkesgrupp vars kunskaper socialcheferna talar om. Detta är tänkt ska genomsyra hela min uppsatsprocess. Att medvetandegöra min positionering i analysen kan innebära, i enlighet med Kvale och Brinkman (2014), att det socialcheferna säger sätts i ett sammanhang. I analysen försöker jag därför presentera det socialcheferna säger i det sammanhang det sades, exempelvis vad vi pratade om innan eller vad jag ställde för typ av fråga.

Kunskapsproduktion påverkas av ideologier som är rådande i samhällen, och dessa ideologier präglas, menar Kalman (2013b, s. 75), av dominerande eller privilegierade grupper. Det är en skillnad i hur makten är fördelad, ur ett samhälls- respektive forskarperspektiv och ett exempel är där kunskap är knuten till auktoritet. Dels finns en maktaspekt dels mellan forskare och de som det forskas om, dels mellan socialarbetare och klient, och det förekommer i båda dessa ett ojämlikt förhållande. Det är därmed, menar Kalman, viktigt att ställa frågor, oavsett om det handlar om forskning eller om mötet med en klient, utifrån den "underordnades" perspektiv samtidigt som människor och grupper inte bör bli stigmatiserade eller problemförklarade. Med det menas att människor som på olika sätt går utanför samhällets normer ses som avvikande (2013b).

En aspekt som har med makt och etik att göra är vems röst som hörs i en undersökning. I detta fall är det socialcheferna i Västra Götalands kommuner som intervjuas om hur de betraktar socialsekreterares kunskap. Här bör tydliggöras att det inte är underliggande chefer, socialarbetarna, eller klienterna som intervjuas. Det är socialchefernas reflektioner jag tar del av och är intresserad av att diskutera vilket i sig kan ses som problematiskt, dvs. att en grupp talar om en annan grupp, som är i en lägre position organisationsmässigt och som har mindre makt. Detta är också en anledning till att det är just socialcheferna som intervjuas i denna studie: de har i rollen som socialchef i en position där de kan påverka och styra socialtjänsten på olika sätt. Vad gäller socialsekreterares perspektiv finns det redan tidigare forskning om socialsekreterares dagliga arbete och arbetsvillkor. Det finns också forskning som på individnivå undersöker klienters erfarenheter av kontakten med det sociala arbetet så som socialtjänsten samt diskussioner om hur det går att förstå det institutionaliserade sociala arbetets villkor och hantering av enskilda. Jag tar upp delar av denna

forskning i avsnittet som handlar om tidigare forskning samt utvalda begrepp under teoridelen.

5. Resultat

I den här delen presenterar jag samtalen med socialcheferna. Det första avsnittet omfattar det som jag har valt att kalla för *Vad socialsekreterare ska kunna* som handlar om grundläggande kvalifikation och kompetensutveckling. Det andra avsnittet, *Hur socialsekreterare ska göra*, handlar om socialsekreterares tillvägagångssätt i arbetet, så som erfarenhet, hantverk och personlig lämplighet samt medmänsklighet.

5.1 Vad socialsekreterare ska kunna

Det här avsnittet handlar om det som socialcheferna säger om vad socialsekreterare ska kunna, där det mest centrala kunskapsinnehållet för socialsekreterare har urskilts som: *grundläggande kvalifikation* och *kompetensutveckling*.

Grundläggande kvalifikation

De grundläggande kvalifikationerna är något som socialcheferna betonar och som innehåller följande aspekter: ha koll på lagstiftningen, förstå det sociala arbetets intentioner, vilka kunskaper socialsekreterare förväntas ha med sig från socionomutbildning och vad de lär sig ”på plats” samt att omsätta kunskaper i praktiken.

Socialchef 1 pratar om vikten av att ha koll på lagstiftningen. Socialchefen säger att det är viktigt att ha koll på lagstiftningen för att veta ”var vår gräns går”. Det handlar om att ”ha ordning och reda” och innebär att ha kunskap om vad som är tillåtet att besluta om och hur det ska göras. Men att bara kunna lagstiftningen är inte tillräckligt, det behöver också finnas kunskaper om att kunna bemöta människor och att ha rätt verktyg för att hantera det. Socialchef 7 säger att socialsekreterare behöver ha förståelse för hur samhället fungerar och det ”är en tjuvning med att vara socialsekreterare att förstå samhällsapparaten kring de här delarna”. Det gör också att socialsekreteraren blir tryggare i yrkesrollen och det blir lättare att ”förmedla”. Det går att anta att förmedla i sammanhanget innebär förmedla information till klienten. Socialchefen pratar vidare om vikten av att socialsekreterare, och egentligen för alla anställda inom socialförvaltningen, är medvetna om att ”det fattas politiska beslut i en demokratisk ordning” som går direkt ner till vad som förväntas att de anställda i förvaltningen ska göra. Det handlar också, säger samma socialchef, om att som socialsekreterare förstå vilken roll socialtjänsten har och för vem och varför den finns. Det här benämner andra socialchefer längre fram om vikten att förstå det sociala arbetets intentioner. Vidare menar socialchefen att det inte går att värdera politiska beslut som tjänsteperson. De beslut som politikerna, både på nationell och kommunal nivå, fattar går direkt ner i organisationerna och ger

riktning i vad socialsekreterarna förväntas göra.

I samtalet om vad en socialsekreterare förväntas kunna vid anställningsstart pratar socialchef 3 om hur det sociala arbetet, och socionomutbildningen, har förändrats över tid. Hen säger att ”jag tycker ju att i dag är man mer professionellare”. De studenter som har varit hos dem, som haft sin praktik i deras verksamhet, har haft ”en helt annan koll på alltifrån lagstiftning men också kring bemötande och samhällsfrågor”. Socialchefen resonerar om vad som utgör jobbets kärna och menar att det inte handlar om att arbeta ”kompensatoriskt” med att hitta kortsiktiga lösningar. Det handlar om att frigöra de resurser som varje klient har för att hitta mer långsiktiga lösningar. Socialchef 7 tar också upp att det sociala arbetet har förändrats över tid, att det tidigare mer handlade om ett ”medlemskap” till skillnad från i dag när socionomerna i högre utsträckning är förankrade till evidensbaserad forskning och det aktuella kunskapsläget:

Förut skulle man som socialsekreterare ut och praktiskt bara jobba och förändra genom praktiskt socialt arbete, mer handfast handgripligen, någon slags medlemskap. Skulle man spegla i dag så har ju ni en utgångspunkt i evidens och ni får det med er och kunskapsläge och när ni kommer ut som socialsekreterare så har ni säkert kunskapsbilder kring humhum och ”ja med det där vet ju vi om att det leder till det och det” och ”det här har vi inget forskningsstöd för”. Så jag tror att det fastnar mer och mer för varje generation som går då.

Socialchef 7

När socialchefen säger att ”ni” har en utgångspunkt i evidens så refererar det till tidigare i samtalet om den yngre generationen. Den yngre generationen menar hen är mer förankrad i kunskap än andra och att det är något som ökar för varje generation. Även socialchef 9 pratar om att en positiv förändring har skett och att det har att göra med ”den nya generationen socialarbetare” som allt mer uppfattar arbetet i socialtjänsten som ett jobb – och inte som en livsstil, som det var tidigare. Tidigare förväntades det att de anställda skulle ”leva sitt jobb”. Socialchefen menar att det är viktigt att inte ta med sig jobbet hem, och syftar både på arbetsuppgifter och i tankarna.

Vad socialt arbete innebär kommer socialchef 2 in på när vi pratar om vilka slags kunskaper socialarbetarna förväntas ha med sig vid anställningsstart. Socialchefen tvekar i sitt svar eftersom det är ett stort ämne som är svårt att komprimera.

Det jag förväntar mig det är ju att de i huvudsak är klara med vad hela intentionen är, med lagstiftningen och grunden och hur det har vuxit fram till att vara vad det är i dag då. Och vikten utav att ... ja det här är ju ett fantastiskt ämne egentligen, för det här ju också på något vis kanske mer för mig än för handläggarna så tycker jag att det

är ju någon form av politiskt arbete egentligen, för lagstiftningen i grunden är ju någon form av solidarisk lagstiftning, och vi ska ju arbeta för att utjämna skillnader i människors levnadsvillkor och så vidare. Det är den grunden, den tänker jag är *jätte*viktig att man har med sig och att man så att säga kan lagstiftningens intentioner, man behöver inte veta vad det står i varenda lagparagraf.

Socialchef 2

Det som socialchef 2 förväntar sig att en nyanställd socialsekreterare har med sig från utbildningen verkar vara något större än att kunna lagtexterna utantill, det handlar snarare om att förstå det sociala arbetets intentioner, dvs. att lagstiftningen är en solidarisk reglering som utjämnar skillnader i människors levnadsvillkor. Att förstå lagstiftningens intentioner är grunden i det sociala arbetet. Socialchefen säger därefter att en socialsekreterare bör ha med sig förmåga att skapa goda och trygga relationer med sin arbetsgrupp eftersom de jobbar med jättesvåra saker emellanåt som handlar om liv och död och då måste en veta att tryggheten i arbetsgruppen finns. Att kunna dokumentera och handlägga är viktigt eftersom det krävs av verksamheten i rollen som myndighet. Sedan följer att hantverket ”lär man sig här” och verkar därmed inte inkludera handläggning och dokumentation, eller relationsskapandet. Att lita på arbetsgruppens kunskap tar socialchef 6 upp som exempel på vad som är viktigt för socialsekreterare att kunna i sitt arbete. Hen menar att det är viktigt att inte ha en arbetsgrupp med individualister, varje person måste lita på teamets kunskap. Det handlar om att se alla som ingår i arbetsgruppen som en helhet och vara mottaglig för andras erfarenheter och kunskaper ” och då är det väldigt väldigt viktigt att man inte har massor av individualister i det här sammanhanget, man måste kunna lita på teamets kunskap, helheten och vara mottaglig för andras erfarenheter och kunskaper och så”. De här sakerna tillsammans med ödmjukhet blir ”effektivt” och bäst för målgruppen. Målgruppen i det här sammanhanget kan betyda klienter inom socialtjänsten. Socialchefen talar också om vikten av att socialsekreterare ”kan, vill och gör” och att kombinationen av dem är det bästa, både betraktat hos en socialsekreterare eller som arbetsgrupp.

Socialchef 8 talar om att socialsekreterare behöver kunna hantera de förväntningar som finns, som kan tolkas finnas på professionen överlag, och handlar om att det finns förväntningar på att lösa strukturella problem genom individuella insatser, t.ex. att ”frigöra folks resurser” (socialchefen menar att det snarare handlar om ojämlika villkor i samhället). När problemen inte blir lösta skuldbeläggs både de grupper som söker stöd, och de socialarbetare som arbetar inom området. Socialchefen menar att det sociala arbetet som profession, och själva yrkesrollen, är svårfångad men att ”själva grejen” är att arbeta med människor i utsatthet. Oavsett vilken funktion den anställda har är en gemensam nämnare att hitta verktyg för att bryta den utsattheten. I citatet nedan är socialchef

8 inne på lite samma sak som socialchef 2 var tidigare, att det inte är lagparagraferna som är det viktiga att kunna, att det snarare handlar om att kunna värdera och söka upp information.

Sen att kunna, att veta utifrån vilka paragrafer vi fattar beslut, äh det kan vi lära folk va. Så det kanske inte är den viktigaste delen. Jag vill få in folk som har ett stort mått av kritiskt tänkande, självständigt tänkande, och vet hur man tröskar igenom en rapport utan att fastna i en massa detaljer och sådär. Fast någonstans tycker jag att det är det man ska få med sig från ett universitet det är faktiskt att kunna ta del av mycket textmassa och kunna strukturera och värdera information och att man liksom har med sig det synsättet, att man vet hur man skaffar sig kunskap och att man har liksom basen för att kunna ta sig vidare, det är ... det är det viktigaste är väl egentligen att kunna ha en kunskap om hur jag söker information så att jag också kan hänga med i någon form av utveckling. Får jag bara lära mig en massa saker på ett universitet, som handlar om att det här är faktakunskaper rakt av, ja men det förändras. Kunskap utvecklas och hur förhåller du dig till det då i så fall. Det måste man ha med sig.

Socialchef 8

Socialchefen säger att det är viktigt att ha ett kritiskt och självständigt tänkande, kunna ta sig an mycket text och strukturera och värdera information. Detta förväntas en socialsekreterare ha med från utbildningen. Att ”ha med sig det synsättet” verkar handla om att veta hur en skaffar sig kunskap och hittar information för att hänga med i ”någon form av utveckling”. Det som benämns som faktakunskaper, som ges vid universitetet, är för socialchefen inte statiska utan förändras med tiden. Socialchefen ställer sig kritisk till att lära sig ”faktakunskaper rakt av” på universitet och menar att kunskaper, och det verkar som att hen syftar på forskning, förändras eftersom det ständigt uppdateras och utvecklas. Det handlar om att som socialsekreterare kunna förhålla sig till detta icke-statiska kunskapstillstånd - snarare än anamma idén om att ”vara fullärd”. Socialchefen säger också att ”systemet är tänkt på det sättet, att man ska ha med sig någon form av grundkunskap runt samtalsteknik och att jobba med utsatta människor, ifrån universitetet”. Lagkunskap och myndighetsdelarna säger hen är inga problem att nyanställda får lära sig på plats i verksamheten, men att det är ytterst viktiga delar att ha koll på eftersom det inte får gå fel när det exempelvis handlar om myndighetsbeslut: ”Som grund betraktat så måste man kunna det här med myndighetsutövningen”. I samtalet kommer vi också in på evidensbaserad praktik, att det ibland finns personal som inte har med sig ”de grundläggande kunskaperna runt att värdera evidensbaserad praktik”. Eftersom socialt arbete ”inte är naturvetenskap” behöver en förhålla sig till den kunskap som kommer ut (värdera de rapporter som kommer), om de har stark eller svag evidens. Det kan

ibland finnas kunskapsbrister i hur kunskapen som ”kommer ut” värderas och det beskrivs vara svårt att ha koll på allt som kommer, att sortera och välja ut vad som ska användas som systematisk kunskap i verksamheterna. En annan socialchef talar om det i termer av att inte ”hoppa på alla bollar som kommer” och att det kan vara klurigt att göra avvägningar om vilka kunskaper som ska implementeras i verksamheten och inte.

Grundmurade teoretiska kunskaper är en annan kunskapsform som nämns i samtalen med socialcheferna, och återges nedan av socialchef 2. De beskrivs som nödvändiga för att som socialsekreterare kunna gå utanför regelverket, att ”tänja på gränserna” som hen uttrycker det.

Är man då kunnig, verkligen kunnig i lagstiftningen och regelverk och så vidare och är trygg i sig själv så vet man ju att nu går jag utanför, och tryggt kan jag göra det för min chef, den här personen [pekar på sig själv] kommer inte att halshugga mig för att jag har gjort det, jag kan vara trygg i det. För att hen har den inställningen att vi måste ju hjälpa de individerna som har behov. Och så får vi göra upp ekonomin sedan då, med vårdgrannen då. Men det är ju på något sätt en bas, att man är trygg i att man kan, och man vet när man går utanför. Och man vet vad organisationen tillåter också och det tycker jag är grundläggande saker också för att kunna utföra ett arbete.

Socialchef 2

Att kunna lagstiftningen handlar om två saker. För det första handlar det om att besluten för den enskilda ska vara rättssäkra – socialsekreteraren ska veta vad hen får besluta om, inom vilka ramar och på vilket sätt det ska göras. För det andra hör det samman med det som socialcheferna benämner som överträdelse – att en god kännedom om lagstiftningen gör att överträdelser kan göras i de fall då socialsekreteraren anser det vara nödvändigt för den enskildes bästa och att få deras behov tillgodosedda. Socialchefen berättar också om ett uppmärksammat fall med en tågvärd som avvisade en minderårig flicka från ett tåg för att hon saknade biljett, och menar att alla situationer inte statistiskt kan hanteras utifrån regelverket. Exemplet med tågvärden, menar socialchefen, visar att *resultatet* av att följa reglerna till punkt och pricka inte blev bra, och att så kan fallen också vara inom socialtjänsten – ”så får vi inte förhålla oss” menar socialchefen och säger att om de är för rigida i regeltolkningen blir det tokigt för de som de är till för. Att ha kunskaper om lagstiftningen och verksamhetens regler gör att de kan vara okej att överträda, om det görs för den enskildes bästa samt att de, som det verkar, följer verksamhetens och socialchefens värderingar: ”man vet vad organisationen tillåter”.

Utgångspunkten för samtliga socialchefer är att socialsekreterarna i möjligaste mån ska ha en

socionomexamen (socionomexamen eller motsvarande utbildning krävs för att följa den reglering som finns för att arbeta med vissa arbetsuppgifter inom socialtjänstens barn- och unga-område (Socialstyrelsen 2017)). För de som arbetar inom Barn- och unga-området inom Individ- och familjeomsorgen (IFO) är näst intill samtliga anställda socionomer, enligt socialcheferna, och i vissa kommuner är samtliga det. För övriga områden inom IFO förekommer andra typer av kandidatutbildningar hos de anställda. Socionomutbildningen är för socialchefen nedan av vikt för att få en grundläggande förståelse för arbetet.

På barn och unga så är alla socionomer, det är ju en del. Då vet jag någonstans att det är lite kvalitetssäkrat, då har man gått igenom "det här", socialtjänstlagen och förvaltningslagen, man har liksom en grundläggande förståelse för det jobbet man ska göra.

Socialchef 4

Att ha en socionomexamen är som en slags "kvalitetssäkring". Med en socionomutbildning förväntas personen ha med sig kunskaper om lagstiftningen och en "grundläggande förståelse för jobbet". Socialchefen exemplifierar detta genom att berätta om när verksamheten för flera år sedan inte hade rätt förutsättningar och att det, enligt socialchefen, kanske berodde på att kommunikationen med politiken inte fungerade eller att personalen inte var socionomer. Enligt det här resonemanget verkar en socionomexamen behövas för att veta hur och varför vissa saker ska göras i arbetet.

En annan ingång om socionomexamen ger socialchef 2 som menar att en socionomexamen eller motsvarande är en förutsättning för att bli anställd men att det inte är någon garanti för att de "kan jobbet". Det handlar snarare om att en socialsekreterare har en "inre stabilitet" och trygghet i sin yrkesroll. Vidare menar hen att det handlar om att kunna omsätta kunskaperna från utbildningen och att det handlar om att lära sig "hantverket". Det beskrivs som ett lärande i det praktiska arbetet, där de nyanställda lär sig av kollegorna. Hantverket kan också handla om att omsätta t.ex. Socialstyrelsens allmänna råd och författning om handläggning och dokumentation. Om den strukturen inte följs vid dokumentation kan det komma kritik från IVO (Inspektionen för vård och omsorg) säger socialchefen. Socialchef 5 pratar också om att omsätta kunskaper i praktiken men talar i termer av "förtroghetskunskap" och menar att den är något helt annat än att "sitta och läsa något" – den innebär att omsätta teorin i praktiken. Att kunna "omsätta det du har läst till att göra", som socialchefen uttrycker det. Något som kan kopplas till hantverket är det som socialchef 4 nämner om att socialsekreterarna ibland bara blir "utförare av något som någon annan har bestämt", när direktiv kommer från lokalpolitiskt håll. Hen säger att det kan vara svårt för socialsekreterarna att hantera när det med kort varsel kommer nya direktiv eftersom det är de som möter klienterna.

Här handlar det om att genom hantverket dels uppfatta vilka direktivens innebörd, och varifrån de kommer, dels kunna applicera direktiven i handling – i handläggning, beslutsfattande och i kommunikationen till klienterna.

God kännedom om lagstiftningen, i kombination med erfarenhet av det praktiska arbetet, tas upp av socialchef 6. När vi pratar om vad som kännetecknar kunskap överlag inom socialt arbete lyfts två saker fram. Dels är det grundkännedom om villkor och förutsättningar, där kunskap om lagstiftningen ingår, dels systematiska reflektioner och erfarenheter av det praktiska arbetet. Socialchefen nämner även kunskap om lagstiftningen och erfarenhet av det praktiska arbetet ”som svarar på alla undantag” och kan tänkas innebära att det finns många unika situationer och att det inte finns några givna svar för hur alla fall ska hanteras. Därför finns det alltid mer att lära sig menar socialchefen. Om en anställd har inställningen att den kan ”tillräckligt” stannar både den anställdas och verksamhetens utveckling.

Kompetensutveckling

Det framkommer några olika synsätt om socialsekreterares kompetensutveckling i samtalen med socialcheferna. Den anses kunna tillföra verksamheten något samtidigt som den kan göra att anställda försvinner från verksamheterna. Det finns en skiljelinje mellan de som anser att kompetensutveckling är en fråga som bör ligga på en organisatorisk och lokalpolitisk nivå medan andra snarare ser kunskapsinhämtning som något som den anställde själv får ta ansvar över.

Några av socialcheferna nämner att verksamheterna anordnar introduktionsprogram för nyanställda. Introduktionsprogrammen talas inte i termer av kompetensutveckling utan är något som en nyanställd socialsekreterare behöver ha för att klara av arbetet inom socialtjänsten.

Kompetensutveckling verkar för socialcheferna förläggas på ett mer individuellt plan, även om kompetensutveckling även tas upp på ett mer strukturellt plan. Socialchef 8 säger att socialsekreterares individuella kompetensutvecklingsbehov identifieras genom årliga utvecklingssamtal för att se vad som behöver ”fyllas på” och vad det kan vara ”rätt så individuellt”. Utöver detta ges återkommande utbildningsblock som riktar sig specifikt mot varje avdelnings fokusområde som kan handla om funktionsnedsättning, lågaffektivt bemötande och anknytningsteori.

Vid medarbetarsamtal förs en dialog med den enskilde om hur den tänker kring sin kompetensutveckling säger socialchef 1. Hen säger också att eftersom socialarbetare är ett yrke som är smalt och svårt att ”göra karriär”, har de inom förvaltningen påbörjat diskussioner om att specialisera vissa anställda inom olika områden. Men alla socialsekreterare ska inte ha lika mycket av allt, det är bara några som ska få det. Det verkar som att resonemangen utgörs av en idé om att

kunskaper rör sig i verksamheten, från de som har någon form av specialisering till övriga kollegor. Möjligheten för anställda att vidareutbilda sig vid sidan av sin anställning eller komplettera sin utbildning inom ramen för anställningen pratar socialchef 2 om:

Ja och om vi anser att det tillför organisationen någonting. Sen är ju alltid det där lite knepigt för det kan ju vara ganska så ... omfattande eller särskilda kompetensområden men vi kan ju inte göra människor livegna, vi kan ju inte säga till den att du får gå den här utbildningen om du lovar att stanna kvar. Så att de tar ju med sig sin kunskap om de försvinner då, men så är det ju. Så är det ju och det ingår ju i ... i det hela.

Socialchef 2

Kompetensutveckling kan vara ett sätt för anställda att få nya och fördjupade kunskaper men kan samtidigt vara vanskligt för arbetsgivaren eftersom det finns en risk att den anställde lämnar verksamheten med sina kunskaper. Det går inte att göra människor ”livegna”, det vill säga att de måste stanna kvar i verksamheten mot att de får utbildning, säger socialchefen. Det primära är verksamhetens behov, menar socialchefen, och därför behöver de utbildningar som personalen vill gå höra till verksamhetens uppdrag. Avvägningar behöver göras från fall till fall för att avgöra om kunskapens karaktär ligger i linje med verksamheten och dess uppdrag.

Sen vill jag säga att vi är duktiga i [kommunens namn] och i landet att vara ganska receptiva och skjuter ut mycket styrning till kommunerna och säger att nu måste ni fortbilda er i det här och det här, liksom det dunkar ju på ganska mycket sådär ... men det är ju svårt att hinna ikapp. När vi inte har kontinuitet bland handläggarna är det svårt också ... vi kanske pumpar in ganska mycket men så skuttar de iväg någon annanstans och då är kunskapen borta, så får man liksom köra en vända till.

Socialchef 7

Kommunerna får till sig att de behöver fortbilda sig inom olika områden. Det ”dunkar på ganska mycket” indikerar på att direktiven kommer kontinuerligt, men det är svårt att ”hinna ikapp”, i synnerhet när det är hög omsättning på socialsekreterare. Det fokuseras ganska mycket på kompetensutveckling men den höga omsättningen på socialsekreterare gör det svårt att få en kontinuitet eftersom de ”skuttar iväg” och lämnar verksamheten. Flera av socialcheferna talar om kompetensutveckling som viktigt men att det bör hållas inom vissa ramar. En risk att ge för mycket kompetensutveckling, eller som ligger utanför verksamhetsområdet, är att socialsekreterarna försvinner iväg från verksamheten.

I frågan om de anställdas möjligheter till kompetensutveckling har socialcheferna lite olika ingång.

Några ser det som att kompetensutveckling kan göra att socialsekreterarna försvinner från organisationen samtidigt som det, om det är inom verksamhetens område, kan bli en tillgång. Andra chefer talar om kompetensutveckling mer övergripande och har inget vidare resonemang om *vilken* typ av kompetensutveckling som kan vara aktuell.

När man har jobbat ganska länge, för vi har ganska många gamla rävar nere hos mig som är gamla chefer som vi har lyckats locka hit, de behöver ju ha något helt annat. En hel del av dem läser magisterexamen, de läser psykoterapeutexamen, där får man ju utmana dem på något annat sätt utifrån att de också är med och bidrar med sin kunskap i gruppen för dem som är nya. Det är ju också en del av att ha ett kunskapsutbyte inom ramen för socialsekreterargruppen. De som är mindre erfarna får ta del av de som är mer erfarna och deras kunskaper.

Socialchef 4

Socialchef 4 menar att de som har varit anställda längre behöver något annat, de behöver utmanas på andra sätt eftersom de bidrar med sin kunskap i gruppen. Det handlar om ett kunskapsutbyte, i ett nedåtgående led, där de mindre erfarna lär sig av de mer erfarna (som i många fall är nyexaminerade från universitetet). De erfarna behöver utmanas just för att de är ”med och bidrar med sin kunskap i gruppen för dem som är nya”. Utifrån det som socialchefen säger är det möjligt att vidareutbildningarna för de mer erfarna antingen kan betraktas som det primära för själva kunskapsförmedlingen, dvs. att kunskaperna från dessa utbildningar förväntas förmedlas vidare till övriga anställda, eller att det är de erfarnas kunskaper och erfarenheter som ingår i kunskapsförmedlingen och att vidareutbildningarna snarare är ett sätt att få dem att vilja stanna kvar i verksamheterna.

Kunskap och kunskapsinhämtning handlar enligt socialchef 4 om flera saker. Kunskap diskuteras inte särskilt mycket på ledningsnivå, det fokuseras desto mer på besparingar och ekonomiskt läge. Det är upp till den enskilde medarbetaren att ”driva sin egen utveckling”, ett eget ansvar att söka utbildningar eller lyfta frågan om vidareutbildning med sin chef. Däremot pratar de mycket om kompetensförsörjning för verksamheten, att se till att rätt kompetens finns på rätt plats. Det är lite av en slump vilka möjligheter det finns för kompetensutveckling som socialsekreterare, menar socialchefen, beroende på hur verksamhetens ledning och styrning ser på kunskapsfrågor. När socialchefen talar om ledningen tolkar jag det, utifrån kommuners organisering, som att ledningen kan handla om de olika chefspositionerna inom socialtjänsten men också ledningen i kommunen så som de politiska nämnderna och kommunfullmäktige som avgör det sociala områdets budget.

När jag frågar socialcheferna om vilka förutsättningar som finns för socialsekreterares

kompetensutveckling, som inte förläggs till den enskildes egna ansvar, framgår att det inom förvaltningen inte alltid finns särskilt stora möjligheter att erbjuda anställda vidareutbildning för anställda utifrån de ekonomiska ramar som finns inom förvaltningen.

5.2 Hur socialsekreterare ska göra

Det här avsnittet handlar om det socialcheferna pratar om som kan betraktas som tillvägagångssätt, hur socialsekreterare ska göra, i arbetet. Kunskapen betraktas i former av *erfarenhet, hantverk och personlig lämplighet* samt *medmänsklighet*. Integrerat i dessa tre finns det som socialcheferna benämner som bemötande, och som också handlar om kunskap.

Erfarenhet

En form av tillvägagångssätt i arbetet som socialsekreterare är erfarenhet. Erfarenhet av att ha arbetat länge inom fältet är helt avgörande i arbetet som socialsekreterare menar några av socialcheferna medan andra menar att det är de nyanställda socialsekreterarna med en färsk universitetsexamen som har med sig det senaste vad gäller kunskapsläget. Det är också en fråga om vem som ska lära sig av vem, om det är de erfarna socialsekreterarna som ska lära upp de ”nya” eller vice versa.

Men det som vi som arbetsgivare kan bli duktigare på det är ju att inhämta kunskapsläget kopplat till forskning och sådana saker och till viss mån efterfråga vad, alltså ni är ju inte nya i det, ni kommer ju ut med det senaste i kunskapsläget men vi efterfrågar inte det utan vi betraktar er som nya, ja nya i hantverket är ni ju det men inte i kunskapsläget. Så vi borde nog mötas, kanske ... Att det är ni som lär upp de äldre kollegorna, ”det här är det aktuella kunskapsläget”.

Socialchef 7

När socialchefen säger att ”ni är ju inte nya i det” syftar hen antagligen på studenter eller nyexaminerade. Vad gäller hantverket är de nyexaminerade nya, men inte i kunskapsläget. Verksamheten, arbetsgivaren, kan bli bättre på att inhämta kunskapsläget kopplat till forskning och att efterfråga de nyexaminerades kunskaper. Det vore kanske bra att mötas, menar socialchefen, att de ”nya” lär upp de ”äldre kollegorna”. Det här tar också socialchef 8 upp, att de som praktiker inte är särskilt bra på att systematisera sina erfarenheter. Erfarenheter och kunskaper likställs i det här fallet och säger att: ”vi har jätteerfarna rutinerade socialarbetare men vi har varit väldigt dåliga på att systematisera den kunskapen”.

Erfarenhet inom yrket behöver inte innebära att en anställd kan allt, och inte heller att det är det bästa för verksamheten, menar socialchef 6. Erfarenhet verkar i det här sammanhanget höra ihop med attityder både hos den enskilda medarbetaren som också avspeglas i verksamheten:

När det gäller människor och samhällsprocesser och metoder och allt det här, så, kanske utan att det blir väldigt mesigt och veligt och så, så ska man ha förståelse för att det alltid finns utrymme att göra saker och ting lite bättre. Och då om jag kopplar min personliga stolthet till mina kunskaper och du vet allt, "jag har jobbat så många år i det här så jag kan och så är du utexaminerad och vad ska du lära mig, sitt här och lär dig". Jag menar om det blir sådana attityder då betyder det att organisationen har problem. Ju fler självsäkra, kunniga medarbetare du ser runt omkring, mitt personliga signalsystem säger att här har vi risk. De är jättebra och så men om det blir för många av det goda, det här goda och fina och erfarna, måste kombineras med någon form av mjukhet och nyfikenhet. "Kanske finns det en annan väg, jag har bara inte kommit på det än, även om jag har jobbat fyrtio år".

Socialchef 6

Det finns alltid utrymme att göra saker och ting lite bättre, säger socialchefen och inleder med att säga att det inte får bli "mesigt och veligt och så". Det hen kallar för den personliga stoltheten ska inte kopplas in i arbetet. Ett exempel på det kan vara att en erfaren anställd anser att den inte kan lära sig något av en nyexaminerad kollega. Om verksamheten enbart består av självsäkra och kunniga medarbetare är det en risk - det behövs nyfikenhet och mjukhet, menar socialchefen. Den sistnämnda kan innebära en ödmjukhet inför att inte i förväg kunna alla svar, trots att ha varit i yrket i många år. Socialchefen är kritisk till idén om att nyexaminerade personer ska in i verksamheten "och lära sig". Senare i samtalet säger hen att det snarare kan vara det omvända, att det är en nyanställd socialsekreterare som har möjlighet att se verksamheten med "nya ögon". Det kan vara riskabelt för organisationen att ha för många erfarna anställda om de hanterar ärenden utan att lyfta blicken och försöka se om det finns andra lösningar än de som tidigare har använts.

För socialchefen nedan är erfarenhet en nödvändighet för att i det dagliga arbetet inte dokumentera för mycket:

Jag tror att det behöver man prata om, det behöver man ha en erfaren, återigen den här lite äldre som kan beskriva det, eller en chef som är utanför själva ärendehantering som kan prata om sådana saker.

[...]

Ja, kunskap är väldigt brett, som jag ser det. Och när man tittar på yrkesrollerna, om man säger så, så brukar jag lägga in olika delar i det, och mer prata kompetens, teoretisk kunskap är en. Men också ... kunskap ... vilken människosyn vi har påverkar din kunskapssyn, det är vidare än att du går och läser vid skolbänken eller

så, det är erfarenhet, det är alltså din syn på kunskap överhuvudtaget. Så det är mycket vidare än några poäng eller en utbildning eller så.

Socialchef 3

Det ”man behöver prata om” syftar på att undvika att dokumentera för mycket i det dagliga arbetet, och kan undvikas med hjälp av en erfaren och äldre, eller en chef som står utanför ärendehantering, menar socialchef 3. Hänvisningen till ”den äldre” är återkommande i samtalen med socialcheferna och inte sällan likställs det med att ha erfarenhet och kunskap. Socialchefen säger sedan att ”det handlar om bemötande, det handlar om synsätt, vilka värderingar som ska styra, vilken syn man har på individer”. Vad ”det” indikerar på är inte helt tydligt. Det skulle kunna syfta på en mer övergripande beskrivning av arbetet för socialsekreterare. Hen säger också att klienternas kunskap om sina liv är av vikt och behöver vägas samman med de anställdas kunskaper. Ett maktperspektiv framträder i och med att klienternas perspektiv bör integreras i det som innefattas i talet om kunskap, och det går att förstå det som att det innefattar det dagliga arbetet och kunskapsfrågan överlag. Socialchefen brukar dela upp kunskap som kompetens och teoretisk kunskap, men att fler aspekter spelar roll för en persons kunskapssyn så som människosyn och synen på kunskap överlag. De sistnämnda är något som kommer i och med erfarenheten och är inget som går att lära sig genom en utbildning. Utifrån det som socialchefen också tar upp under samtalet går det att se en distinktion mellan det som ses som den teoretiska kunskapen och den egna erfarenheten. Den sistnämnda är kopplad till socialsekreterarens privatliv och innebär, enligt socialchefen, att det privata påverkar. Om någon exempelvis har egna barn eller en nära anhörig kan de ge erfarenheter som kan användas i arbetet samt ”var du bor någonstans kan ju ha en effekt på vad du har upplevt”. Erfarenheter kan alltså både vara förlagd till det en anställd har i sitt privatliv – en motvikt till den erfarenhet som skaffas genom att under längre tid ha arbetat inom ett yrke, även om den typ av erfarenhet nämns i andra samtal. Exempelvis socialchef 7 talar om erfarenhet i termer av färdigheter att bemöta andra människor som något som övas och tränas upp. Det är, enligt socialchef 7, viktigt att socialsekreterare har ”grundgreppen” kopplade till lagstiftningen, som handlar om att hålla sig till lagstiftningen och de riktlinjer som finns; att kunna hänvisa till offentliga dokument för klienten och att kunna kommunicera hur resonemangen har gått gällande ett beslut. Sedan finns det som socialchefen benämner som ”nästa steg” vilket är att vara mänsklig: ”Så det gäller ju att ha någon slags färdighet i att kunna föra sig gentemot andra, rent professionellt i relation till andra människor, alltså respektfullt och ... och det är ju mer en tränings-sak och en övnings-sak”. Att vara professionell verkar vara liktydigt med att vara respektfull och behöver tränas och övas. Socialchef 5 talar, i likhet med socialchef 3, om vikten av att som socialsekreterare få stöd av erfarna kollegor men menar också att första linjens chefer inom

socialtjänsten är viktiga i att ge socialsekreterare stöd i arbetet och därför behöver deras kompetens stärkas så att de kan vara bra och trygga ledare. Socialchefen avslutar resonemanget med att det gäller att balansera uppdraget med att ha en bra kvalitet för brukarna men också för de som arbetar inom organisationen.

Erfarenhet tas upp som en av flera delar som krävs i arbetet som socialsekreterare men det är inte enbart det som krävs.

Varje ärende kan ju vara olika delar tänker jag. Du kan vara superduktig på att möta klienten och skriva men sen när du ska bedöma behovet då kan det saknas kunskap. Så att det är ju det man får bygga på, allt eftersom. Det här yrket är ju väldigt läro..., alltså man lär sig ju allt eftersom man stöter på personer och man får en erfarenhet såklart, men sen har ju olika evidensbaserade, att vi försöker arbeta evidensbaserat, vi försöker jobba med nationella riktlinjer när det gäller missbruk till exempel, vad är det för någonting som har evidens, vad är det för någonting som faktiskt fungerar. Att man inte bara säger att det här blev ju bra förra gången och så har man inte en aning om vad som blev bra. Att man följer upp är ju också en del.

Socialchef 4

Olika slags kunskaper behövs beroende på ärendets karaktär. En socialsekreterare som är duktig på att prata med klienten behöver inte vara duktig på att bedöma behov, de delarna "byggs på". Att få mer erfarenhet genom arbetet är en sak, men det handlar också om arbetssätt - att arbeta evidensbaserat och att följa nationella riktlinjer. Erfarenheten i sig är alltså inte självklart tillräckligt för att täcka in alla delarna i arbetet.

Hantverk och personlig lämplighet

Det andra avsnittet som hör till hur socialsekreterare ska göra är hantverk och personlig lämplighet. Hantverket innehåller flera aspekter kopplade till kunskap. Några av dem är att ha ett bra bemötande och att vara "äkta" i mötet med klienten. Vissa saker går att lära sig enligt socialcheferna medan andra är sådant som är mer personbundna och som inte går att lära sig genom det dagliga arbetet som socialsekreterare.

Det är i samtalet med socialchef 4 en självklarhet att använda sig själv som person inom socialt arbete:

Det klart att man använder ju sig själv som person i socialt arbete. De absolut skickligaste handläggarna det är ju också de som är duktiga på att möta folk, lyssna och kunna fånga in det där som finns mellan raderna och våga fråga mer och våga

fånga upp det. Och har man inte riktigt det så gör man inte en lika bra utredning som de som har det. Och likväl i behandlingsarbete också. Så jag tänker att det är ganska så personbundet.

[...]

Så har man ju lite olika förmågor också att möta personer, och lite olika ... vissa är oerhört obekväma att prata med barn till exempel, man kanske inte har egna barn, och man vet kanske inte *hur* man ska prata med barn om svåra saker.

Socialchef 4

De mest skickliga handläggarna är duktiga på att möta folk, lyssna, fånga upp det implicita och våga fråga. Socialchefen menar att det är ganska så personbundet och syftar då på arbetet som handläggare och behandlare. Socialchefen pratar vidare om att det handlar om olika förmågor hos socialsekreterare. En del är exempelvis obekväma att prata med barn, som är nödvändigt att göra i utredningar inom barn- och unga-området, och då behöver socialsekreteraren få stöd och hjälp i det. En anledning till obekvämheter kan vara att ”man kanske inte har egna barn”. Tillvägagångssätt i arbetet blir i det här exemplet kopplat till socialsekreterarens privatliv och privata erfarenheter, som även en annan socialchef tog upp i det tidigare avsnittet om erfarenhet. Att kunna prata med barn verkar associeras mer med socialsekreterares privatliv snarare än kunskaper som tillhandahålls genom exempelvis socionomutbildningen eller genom praktisk kompetens. Hantverket innebär enligt socialchefen bland annat samtals teknik, att gå in i ett samtal på ett särskilt sätt, som går att lära sig i arbetet som socialsekreterare. Det bästa sättet att lära sig hantverket är enligt socialchefen att göra det tillsammans med kollegor som är duktiga på det, att träna med hjälp av rutinerade kollegor: ”det här med mentorskap och jobba tillsammans med människor som har en etablerad kunskap och erfarenhet är o och o”. Hantverket handlar också om att förstå hur en hanterar olika situationer, och det går inte att lära sig genom en utbildning, det måste göras i mötet med klienter – tillsammans med en rutinerad duktig person. Hantverket går enligt socialchefens resonemang att lära sig genom det dagliga arbetet, med hjälp av erfarna kollegor.

Även socialchef 2 menar att hantverket går att lära sig genom det dagliga arbetet som socialsekreterare, och kan handla om att vara situationsanpassad. I anslutning till detta talar socialchefen om den personliga lämpligheten, som i kontrast till hantverket inte går att lära sig genom det dagliga arbetet eftersom det är kopplat till ”det inre” hos en person.

Vi har ju haft elever här som vi har fått avsluta och sagt att du kan inte vara kvar, det funkar inte alls. Så att, det här personliga och det inre det kan man ju inte lära sig på någon skola eller så utan det är ju något man är utrustad med utifrån hur man har haft

det i livet och vuxit upp och vilken person man har danats till att bli. Men själva hantverket ja det tänker jag att det får man nog oftast lära sig när man kommer ut till socialkontoret och börjar jobba.

Socialchef 2

Att det ibland finns tveksamheter kring lämplighet hos vissa socionomstudenter som ska ha praktik på socialkontoren uttrycker socialchefen som: ” tveksamheterna kring lämpligheten med den personlighet som den här personen har”. Lämpligheten har att göra med personlighet och det inre går inte att lära sig på någon skola, det handlar snarare om ”vilken person man har danats till att bli”, menar socialchefen. Hantverket däremot lär sig socialsekreteraren genom det dagliga arbetet och är skilt från det personliga och ”det inre”. Något i personens personlighet, mer essentiellt.

Samma socialchef förklarar vad hen menar med den "inre tryggheten", som är en del av "hantverket", och att använda sig själv i arbetet som socialsekreterare. Den inre tryggheten handlar om den enskilda anställda: om att ”känna sig själv”, varför en blir väldigt ledsen eller rädd i en situation. Att känna sig själv och vara någorlunda bekväm i det, säger socialchefen. ”Det här är jag, jag kan det här, det här är mina brister, det här är mina förmågor”, att förstå sina reaktioner, utan att lägga över ”sitt mående” på andra. Att vara trygg i sig själv verkar handla om att uttrycka både sina styrkor och svagheter till kollegorna. Den inre tryggheten kommer på tal när det handlar om bemötande och vikten av att kunna skapa relationer med människor. Socialchefen pratar i det fallet om att det handlar om att kunna bemöta och skapa relationer på en tillräcklig nivå för att kunna genomföra arbetet. Av vikt är också att förmedla till människor varför vissa beslut tas inom socialtjänsten, och att förhålla sig till uppdraget, för ”människor gillar inte alltid det vi gör, och de beslut som fattas”, säger socialchefen.

Den förmågan måste vi ju ha, att möta människor, att skapa den bärande relationen, särskilt då ja utredarna givetvis för annars är det ju svårt för dem att göra utredningen men sen de som ska jobba och verkställa beslutet sedan den öppenvårdsinsats vi har då, det är ju verkligen att ha förmågan i fingertopparna ... hur man skapar relationer med människor ... för annars så lyckas du ju inte med någon förändring. Jag kan ju vara svensk mästare i en metod men kan jag inte skapa en relation då lär jag inte kunna åstadkomma någon förändring och hjälpa människor att förändra deras livssituation. Så att, den teoretiska kunskapen måste kunna omsättas, man måste kunna skapa relationer med människor, och ha bra relationer med både sina kollegor och arbetsledare och så vidare. Och det här handlar mycket om den inre tryggheten tänker jag också för att har man inte den med sig men är en väldigt duktig teoretiker så tror jag att man kommer få det svårt i det här jobbet. Man kommer få det

jättesvårt.

Socialchef 2

Förmåga att möta människor och att skapa den "bärande relationen" behöver sitta i fingertopparna hos socialsekreterare. Utan de förmågorna blir det svårt att åstadkomma förändring och kunna hjälpa människor, menar socialchefen. Socialsekreterares förmåga att skapa relationer med klienten är av vikt för att kunna förmedla varför vissa beslut fattas, säger socialchefen vid ett annat tillfälle under samtalet. Det går utifrån det att tolka ovanstående citat som att tyngdpunkten i relationsskapandet ligger på kommunikationen, t.ex. att göra besluten begripliga för den enskilde, snarare än att det är relationen i sig som är av betydelse. Relationsskapandet handlar om den till kollegor och arbetsledare likväl som till klienter. Det handlar om att omsätta de teoretiska kunskaperna.

Ett bra bemötande, vidareutvecklar socialchef 2, handlar om att vara situationsanpassad, att kunna anpassa sig utifrån vem klienten är och förhållningssättet kan därför varieras från fall till fall. Bemötandet ska dock alltid vara respektfullt. Att "ha det i fingertopparna" kan sammanfattas med socialchefens mening: "Man måste känna av att vad är rätt i det här fallet då för att man ska kunna till stånd ett möte som kan bli fruktbart". Socialchef 9 pratar nämner också bemötandefrågan som viktig för socialsekreterares arbete och poängterar att bemötande är viktigt utan att för den delen komma att handla om magkänsla. Det är av vikt att ha belägg för sina beslut utifrån lagstiftningen, i kombination med ett bra bemötande till klienterna. Ett bra bemötande innebär, i enlighet med socialchef 2, att bemöta klienterna med respekt och att lyssna. Socialchef 1 pratar om vikten av ett bra bemötande gentemot klienterna, främst ur ett maktperspektiv.

När jag så att säga för hundra år sen, gjorde praktik så hade jag en bra handledare som sa till mig att tänk alltid på att du i din roll kommer alltid ha ett övertag emot den människan du möter. Och det tänker jag i grunden, det är inte bara ett bra bemötande men just att ha den, den tanken med sig att jag har alltid, jag sitter i en annan position och det bör jag ha med mig, jag behöver vara ödmjuk mot den jag möter och dessutom så är jag oftast inne och ... vad ska jag säga ... kliver in i ... den människans liv, oavsett om du är i behov av pengar, om du har svårt med ditt barn, du är i en utsatt situation, det måste man alltid ha med sig. Tänker jag, vilket gör att man, inte så att man måste köpa alltid alla säger, det är inte det, men man måste ha ett väldigt, om man säger, ett ödmjukt sätt att bemöta människor.

Socialchef 1

Ett bra bemötande innebär att vara ödmjuk mot klienten och ha med sig maktperspektivet.

Socialchefen menar att socialsekreterare alltid har ett övertag gentemot klienten och det är viktigt att ha med sig. I mötet behövs ödmjukhet, eftersom socialsekreteraren kliver in i utsatta människors liv. Socialchefen säger vid ett annat tillfälle under samtalet att det viktigaste en socialsekreterare gör i sitt arbete är att kunna lyssna på klienten. Det kan vara svårt, eftersom socialsekreterare möter människor som kan ha gjort väldigt dumma saker, som har gjort andra illa, och det menar socialchefen gör det viktigt att hitta ett sätt att "möta den" och att "lyssna på den där den är" – utan att det handlar om att acceptera de handlingar personen har gjort.

Socialchef 6 talar om socialsekreterares önskvärda kunskaper. Det handlar om att ha goda intentioner utan att bli en "eldsjäl". Idealet är att i "rätt skalor" vara modig, kunnig, saklig, uppmärksam och att se detaljer i kombination med ett helikopterperspektiv.

Så det bästa är att du har en person som *kan, vill och gör*. Som har kunskapen, och har goda intentioner och förstår och vill göra det bästa möjliga för individernas skull och inte har någon annan vinning i det här, att "jag uppfattas som bästa handläggaren, som förste" ... det är, man ska glömma sig själv, helt enkelt.

Socialchef 6

Det bästa är en person som kan, vill och gör, har kunskapen, har goda intentioner, vill göra det bästa för klienterna, inte har någon "annan vinning i det här". En kombination av alltihop är det ideala säger socialchefen och menar att dennes verksamhet inte skiljer sig åt från hur det ser ut i andra organisationer vad gäller att "alla dessa alternativ", det vill säga av de anställda som kan, vill och gör, förekommer. En socialsekreterare bör inte sträva efter att uppfattas som den bästa handläggaren, det ska inte finnas något eget intresse som påverkar hur arbetet utförs. Socialsekreteraren ska "glömma sig själv" och ha goda intentioner, utan att för den delen vara det socialchefen kallar för eldsjäl.

Att vara autentisk med sig själv och äkta i mötet med en annan människa anser socialchef 5 vara viktigt:

Samtidigt får man ju inte vara för styrd heller, alltså alltid, jag tänker i ett möte eller någonting alltså det är ju viktigt att, tänker jag, att man är autentisk brukar jag säga, med sig själv, och äkta i mötet med en annan människa, det tror jag man vinner mycket på.

Socialchef 5

En socialsekreterare får inte "vara för styrd" vilket innebär att inte vara för styrd utifrån olika kunskapsformer, så som dokumenterad kunskap, erfarenhetsbaserad kunskap med flera, eller

metoder. I stället handlar det om att i varje enskilt fall göra en avvägning om vilken typ av kunskap som ska användas men i synnerhet att vara autentisk i mötet, att "vara äkta". Det som socialchefen säger tyder på att det är socialsekreterarens relation till klienten som är central. Bemötande kommer även upp i samtalet med socialchef 4, men däri ryms en del andra aspekter som inte bara handlar om själva mötet mellan socialsekreterare och klient utan omfattar därutöver socialsekreterarens personliga egenskaper. Socialchef 4 säger att om en klient inte blir bra bemött, inte lyssnad på, inte bekräftad och inte får möjlighet att föra fram det som var viktigt, så "speglar det inte verkligheten" eftersom det saknas förtroende och allians mellan socialtjänst och klient. De personliga egenskaperna hos socialsekreteraren är därmed jätteviktiga menar socialchefen. Bemötande är enligt socialchefens resonemang däremot något som går att lära sig i arbetet som socialsekreterare men är samtidigt något som personer kan vara bättre eller sämre på.

En socialsekreterare behöver vara orädd för att kunna möta människor i utsatta situationer, som kan känna ilska och besvikelse, säger socialchef 8. Att använda sig av evidensbaserade metoder är nödvändigt i arbetet men själva grunden är att använda sig själv som redskap: "till syvende och sist så är det faktiskt mig själv som socialarbetare som jag använder som redskap". Metoderna och vilka manualer som används spelar ingen roll om inte socialsekreteraren når fram till klienten och kan skapa en relation säger socialchefen.

Om inte *jag* som enskild socialarbetare kan etablera en relation till den person jag ska jobba med, ja då är det ingen större idé höll jag på att säga. Det kommer an på hur jag lyckas få någon relation till den personen jag ska jobba med faktiskt. Sen är det här ett sätt, alltså de här frågorna [manualerna], de är jättebra, men jag måste förhålla mig till det som att jag *är* verktyget för att nå fram till den här personen. Den här manual-metoden ger mig inte det. Det kommer inte spela någon roll, för kommer den här klienten att uppleva att jag är oengagerad så kommer inte den att hjälpa.

Socialchef 8

Att "nå fram" och att skapa en relation verkar likställas med att vara engagerad i mötet med klienten: "för kommer den här klienten att uppleva att jag är oengagerad så kommer inte den att hjälpa". Socialchefen fortsätter strax efteråt: "Alltså det är mitt *sätt*, min förmåga att ha ett samtal med människor i utsatta situationer som gör att till syvende och sist om du är framgångsrik eller inte". Socialchefen ställer sig frågande till de personer som blir socialsekreterare om de inte vill jobba med människor, och poängterar att det är viktigt att socialsekreterare har "någon känsla för att det faktiskt är människor i utsatthet som vi jobbar med och då är man viktig som enskild socialsekreterare". Även här framgår relationen mellan socialsekreterare och klient som viktig, om inte avgörande, för att göra ett bra socialt arbete. Socialchefen berättar vidare att de här sakerna

delvis handlar om socialsekreterares egenskaper men att vissa delar, i och med att det är ett hantverk, går att lära sig. Att vara orädd menar socialsekreteraren är egenskaps-betonat medan samtalsteknik och att ”gå in i ett samtal på ett särskilt sätt” är att ”hantverka” – och går att lära sig genom arbetet som socialsekreterare. En annan socialchef, socialchef 3, uttrycker det som att mänskliga relationer är nödvändiga i arbetet som socialsekreterare och att ”arbeta med sig själv” behövs för att kunna nå fram till klienten.

Medmänsklighet

Den sista delen som hör till avsnittet om hur socialsekreterare ska göra handlar om det jag kallar för medmänsklighet. Medmänsklighet innehåller en rad aspekter så som att socialsekreterare bör ha med sig ”det mänskliga” eller ”hjärtat” i arbetet samtidigt som det påstås kunna medföra risker att som socialsekreterare känna för mycket och att det kan påverka det professionella mötet med klienterna.

Socialchefen 3 tar under samtalet upp att samhällsklimatet har blivit hårdare och att det drabbar utsatta människor, följt av: ”När socialsekreteraren ser den utsatta personen, hur den kämpar för att klara sin vardag, och så är det ett sådant klimat utanför dörren så påverkar det naturligtvis”. Det sociala arbetet, både på verksamhetsnivå och för den enskilde socialsekreteraren, påverkas av vilka förväntningar som finns på professionen samt vilka värderingar som råder i samhället. I det här fallet är det socialtjänsten som påverkas av det, som socialchefen uttrycker det, hårda klimat som råder i samhället. Det kan betraktas som de uppfattningar som uttrycks i det kringliggande samhället, men kan också kopplas till de värderingar och den ideologi som styr lokalpolitiskt för respektive verksamhet. Det går också att förstå det som socialchefen uttrycker om att det hårda samhällsklimatet påverkar socialsekreteraren krockar med det som kan betraktas som det sociala arbetets kärna som bland annat innebär att stötta människor som är i behov av samhällets stöd. För socialsekreterare som arbetar med ”svåra saker” är det, menar socialchef 3, av särskild vikt att med jämna mellanrum fundera över sin kunskapssyn och människosyn. Det sägs höra samman med professionalitet att veta vad som är ens yrkesroll, det vill säga varför och för vem arbetet som socialsekreterare är till för. Hen menar att när en ”är i rullen” är det lätt att missa sådana frågor. Det kan tolkas som att risken finns att socialsekreterarna inte reflekterar över sina ideologiska utgångspunkter i det dagliga arbetet, och med ideologi menar jag den betydelse som Fridolfsson et al. (2015) ger begreppet dvs. att det är en persons politiska övertygelser, värderingar, politiska preferenser och synvinkel av världen. Det socialchefen berättar kan också ha beröringspunkter med det som togs upp i avsnittet om de grundläggande kvalifikationerna: vikten av att förstå lagstiftarens intentioner och syftet med det sociala arbetet.

Sen är det ju det här vanliga hyfset om man säger så, man hälsar på folk på ett

vettigt sätt, man använder sig inte av sin makt. För man har ju aldrig en jämställd relation, det kan man aldrig ha och det ska man vara medveten om när man går in i mötet att man har alltid makten och den ska du använda väldigt försiktigt. Om du ska nå resultat med den enskilde.

Socialchef 3

Socialchefen ovan talar om vikten av bemötandefrågan, vad ett bra bemötande är för en socialsekreterare, som innebär att hälsa på folk på ett ”vettigt” sätt. Det andra som socialchefen tar upp är den ojämlika relation som finns mellan socialsekreteraren och klienten och den bör socialsekreteraren vara medveten om. Den egna medvetenheten är central för att arbeta med människor menar socialchef 3, och innebär att ”ha jobbat med sig själv”. Socialsekreterare behöver kunna hantera när klientuppföljningar inte följer planen och de känslor som socialsekreteraren känner då får inte ”överskugga” mötet med klienten eftersom ”det du tänker läcker”, säger socialchefen. Att tycka synd om klienten blir varken bra för socialsekreteraren eller för klienten. Det här har med mognad att göra menar socialchefen, både som professionell och som privatperson och är något som går att bli bra på genom att aktivt arbeta med det – för att undvika att göra våld på sig själv. Socialchef 9 är inne på samma spår och menar att socialsekreterarens reflektion över arbetet är viktigt eftersom vissa kunskaper kommer genom det egna och kollegors dagliga arbete men att det finns risk att tankar tas med hem och det kan vara känslomässigt krävande. Socialchef 3 uttrycker detta som att socialsekreterare måste bearbeta de svåra situationerna som arbetet medför, för att undvika att ”lägga dem i sin ryggsäck” eftersom de då kommer att komma upp någon annan stans senare. Hen menar att eftersom socialsekreterare använder sig själva som arbetsredskap är det viktigt att ”jobba med frågan hos dig själv”, för att undvika att göra våld på sig själv. Att inte lägga de svåra situationerna eller att göra våld på sig själv verkar vara detsamma som att skydda ”hjärtat”. Socialchefen säger att hjärtat ska vara med, som bland annat innebär att känna empati för andra, men utan att ta det med sig hem. Hjärtat pratar även socialchef 1 om och säger: ”man måste ha hjärtat med sig men man får inte öppna upp det för mycket”, om det öppnas upp för mycket kommer socialsekreteraren aldrig att orka. Samtidigt får det inte stängas helt heller för då är socialsekreteraren inte ”mottaglig”. Frågan om ”hjärtat” beskrivs av socialcheferna som svår att hantera för socialsekreterare. Socialchefen nedan talar utifrån svårigheten att som socialsekreterare inta rätt perspektiv och ha koll på ”var hjärtat finns”:

För det är ju också en svårighet i det här jobbet, alltså vart finns hjärtat och vad är det vi ser och att vi hela tiden har ett barnperspektiv och när man har egna barn så är det så lätt att man får ett vuxenperspektiv, så det där är ju också en kompetens tänker jag att lära sig. Att både kunna se utifrån föräldrar såklart men utifrån barnens perspektiv

främst. Det finns många delar. Det tar lång tid.

Socialchef 4

När en utredning är klar och det finns grund för ett omhändertagande behövs andra ögon än det som "handlar om hjärtat". Det är svårigheten i arbetet som socialsekreterare säger socialchefen. Återigen nämns det som tidigare i det här kapitlet kopplas till det "personliga" hos socialsekreterare; en föreställning om att socialsekreterare har egna barn har lättare att prata med barn i sitt arbete, men att ha egna barn kan, som socialchefen uttrycker i citatet, medföra att inta ett "vuxenperspektiv". En kompetens som socialsekreterare lär sig är att ha ett barnperspektiv. Att hantera vuxen- och barnperspektivet tar långt tid enligt socialchefen.

En motvikt till att ha med sig hjärtat är det som socialchef 7 beskriver som vikten av att agera i skepnaden av myndighetsperson. Om ett brev till en klient inleds med vänlighetsfraser för att därefter, som socialchefen uttrycker det: "boom", ge klienten ett beslut av negativ karaktär. Detta menar socialchefen innebär inte att agera i skepnaden av myndighetsperson utan det är snarare ett agerande baserat på idén om "den goda socialarbetaren" och "hjälparna" vilket inte blir bra för klienterna. Här menar socialchefen att socialsekreterarens grundgrepp är viktiga som innebär att förhålla sig till lagstiftning och riktlinjer och att hänvisa till dessa när beslut fattas, för att vara tydlig mot klienten och för att säkerställa rättssäkerheten. Socialchefen säger att hen förstår att socialsekreterare vill vara snälla och vänliga men att det "skär fel":

Här kan man inte bara komma in med ett gott hjärta och vill människor väl, utan det har ju visat sig av erfarenhet att just det goda hjärtat och att man vill väl det kan skära fruktansvärt fel utifrån det att man kan bli felbehandlad utifrån det. Så jag tycker att den professionella yrkesrollen, akademisk skolad bidrar ju till det här, det som arbetsgivaren måste bevaka det är ju att vi har kvar det här professionella mötet, att man är anständig och möter upp och förstår vilken målgrupp man möter och vilka förutsättningar *de* har.

Socialchef 7

Det goda hjärtat kan göra att klienter blir felbehandlade menar socialchefen. Den professionella yrkesrollen och "akademiskt skolad", bidrar till "det här". Det är möjligt att "det här" syftar på det goda hjärtat, alltså att den professionella yrkesrollen och den akademiska skolningen bidrar till det goda hjärtat. Arbetsgivarens roll blir att se till att det professionella mötet finns kvar, som innehåller anständighet, att möta upp, förstår målgruppen och deras förutsättningar. Socialchefen ger senare under samtalet upp ett exempel om när det "goda hjärtat" kan slå fel, som handlar om att de under en kartläggning av försörjningsstöd upptäckte att det fanns "röda hjärtan", det vill säga

socialsekreterare som beviljat försörjningsstöd för klienter trots att de hade ekonomiska tillgångar. Socialchefen menar att vid sådana fall är det nödvändigt att vara myndighetsutövare och följa lagstiftningen, och inte göra avsteg på grund av klienters tragiska livsöden. Hen säger också att det kan bli en beroendeställning och ”nästan symbios” med klienter, där klienter ”upplevde att handläggaren hade större behov av att träffa mig än vice versa”.

5.3 Diskussion av resultat

Sammanfattning

De två teman som jag har sett tydligast i mitt resultat om hur socialchefer betraktar socialsekreterares kunskaper är vad socialsekreterare ska kunna och hur socialsekreterare ska göra. Det som socialcheferna talar om har sorterats in i underrubrikerna *grundläggande kvalifikation, kompetensutveckling, erfarenhet, hantverk och personlig lämplighet* samt *medmänsklighet*. Dessa kategorier inbegriper vilka kunskaper socialcheferna förväntar sig att socialsekreterare ska använda sig av, hur de förväntar sig att socialsekreterare ska agera i sitt arbete i relation till dessa kunskaper samt vad de har för förväntningar på socialsekreterares kunskapsinhämtning- och utveckling. Dessa är också uppsatsens frågeställningar.

Jag ger nu en sammanfattning av resultaten för att sedan koppla mitt resultat till teorin. Socionomutbildning, eller en motsvarande universitetsutbildning, är en nödvändighet i arbetet som socialsekreterare, enligt socialcheferna. Att ha koll på lagstiftningen framgår som viktigt, precis som att förstå det sociala arbetets praktik och lagstiftarens intentioner. Att ha kunskaper om lagstiftning och att kunna det juridiska är en förutsättning för att kunna gå utanför regelverket. Vissa grundläggande kvalifikationer förväntas socialsekreterare ha med sig från sin utbildning, medan andra är kunskaper som de lär sig på plats i verksamheterna. Något som poängteras av socialcheferna är att kunna omsätta teoretiska kunskaper i praktiken.

Vad gäller kompetensutveckling säger några av socialcheferna att det anordnas introduktionsprogram för nyanställda socialsekreterare, tillsammans med några andra former av kompetensutveckling inom de olika verksamhetsområdena. På individnivå finns det, enligt några av socialcheferna, vissa möjligheter att socialsekreterare kan vidareutbilda sig inom ramen för sin tjänst men till syvende och sist ligger ansvaret för kunskapsinhämtning hos den enskilda socialsekreteraren. Att socialsekreterare på eget initiativ vidareutbildar sig är överlag något som socialcheferna framhåller är bra för verksamheterna samtidigt som det kan göra att anställda ”skuttar iväg” och försvinner från verksamheterna. Den höga omsättningen på personal är en anledning till att det är svårt att hinna ifall vad gäller kunskapsläget, i och med att det kommer nya direktiv om att nya kunskaper ska implementeras i verksamheterna. Det framgår att det saknas

rutiner för att systematisera den kunskap som finns ute i verksamheterna, både när det gäller den erfarenhetsbaserade kunskap som finns och den kunskap som nyanställda nyexaminerade har med sig från sin universitetsutbildning.

Erfarenheten framstår i samtalen med socialcheferna som en viktig del i socialsekreterares kunskaper samtidigt som den kan göra att perspektiv missas. Å ena sidan betraktas nyexaminerade nyanställda socialsekreterare som ”nya”, som behöver läras upp, å andra sidan betraktas de som de som har med sig den senaste forskningsbaserade kunskapen. Det framgår att verksamheterna varken tar tillvara på de nyanställdas forskningsbaserade kunskaper eller de kunskaper som finns hos socialsekreterare med lång erfarenhet.

Medmänskligheten är viktig i arbetet, och enligt flera socialchefer själva kärnan i det sociala arbetet, men medmänskligheten kan också inskränka på professionaliteten. Hantverket är något som socialcheferna menar oftast är något som socialsekreterarna lär sig genom det dagliga arbetet men kan också handla om aspekter som hör samman med som benämns som ”personlig lämplighet” och egenskaper hos socialsekreterarna.

Koppling till teori

I det följande diskuterar jag socialchefernas resonemang om socialsekreterares kunskaper dels utifrån de centrala kunskapsaspekterna teoretisk och praktisk kunskap, kunnigt handlande, erfarenhetsbaserad kunskap och normativ kunskap samt kvalificerad praktisk kunskap, dels utifrån andra aspekter som har med kunskap att göra så som relationens betydelse, handlingsutrymme och makt.

Lagstiftningen ska enligt socialcheferna å ena sidan följas till punkt och pricka, å andra sidan kan lagstiftningen användas för att gå utanför regelverket. Det är socialsekreterares handlingsutrymme som möjliggör överträdelserna. Det kan förstås utifrån det som Johansson (2013) skriver om anställdas position som den ”legala auktoriteten” och innebär att genom handlingsutrymmet göra bedömningar till klienters fördel. Att göra överträdelser kräver också att socialsekreteraren har rätt kunskaper. Dessa kan förstås med hjälp av Kalmans (2013a) förståelse av teoretisk och praktisk kunskap: att genom den teoretiska kunskapen få insikter om något och genom den praktiska kunskapen veta hur den kan användas. En förutsättning är enligt en av socialcheferna att överträdelserna sker inom ramen för verksamhetens normer och värderingar och att det görs med klientens bästa som utgångspunkt. Det visar att kontexten är avgörande för när det går att överträda regelverket, och är något som socialsekreteraren behöver ha kunskaper om, vilket är i enlighet med Kalmans (2013a) beskrivning av den teoretiska kunskapen som kontextuell och föränderlig över tid. En av socialcheferna betraktar inte de s.k. faktakunskaperna som ges vid universiteten som statiska

utan de förändras och utvecklas över tid. Därför handlar det snarare om att socialsekreterare förväntas kunna söka upp relevant kunskap, än att ”inneha” ett register av faktakunskaper. Enligt detta resonemang går det inte att som socialsekreterare bli ”fullärd” dels för att kunskaper är i ständig förändring, dels för att det praktiska arbetet inom socialtjänsten innehåller unika situationer utan givna lösningar. De kunskaper som framträder när det gäller överträdelser av regelverk skulle även kunna ses höra samman med det som Kalman (2013a) definierar som ”kunnigt handlande”. Det vill säga att som socialsekreterare veta vilka regler som det går att gå utanför och i vilka situationer det kan göras. Detta är i enlighet med det exempel som Kalman ger om att anställda som arbetar utifrån socialtjänstlagen genom sin kompetens eller sina färdigheter vet vilka paragrafer de måste förhålla sig till och när det finns utrymme att gå utanför lagstiftningen (se Kalman 2013a). En socialchefs resonemang om att gå utanför regelverket berör också socialsekreterares handlingsutrymme, som ligger i linje med Johanssons (2013) och Lipskys (2010) förståelse av de byråkratiska organisationernas villkor. Handlingsutrymmet de anställda har gör det möjligt att göra egna bedömningar, vilket också förväntas av de anställda inom socialtjänsten, inom verksamhetens regler och det rådande lagrummet. Med handlingsutrymmet medföljer möjligheten att göra bedömningar som går utanför regelverket, om det är den bästa lösningen för klienterna.

I motvikt till att överträda regelverket framkommer en annan ingång, i socialchefernas tal, om att socialsekreterare inte bör göra avsteg från regelverket med klienters tragiska livsöden som anledning. Det finns risker med att socialsekreterare har med sitt ”hjärta” för mycket i arbetet och att de nästan kan bli i ”symbios” med klienter. Det här är ett exempel på när relationen mellan socialsekreterare och klient, i enlighet med Sjögrens (2018) resonemang, går utanför de professionella ramarna och blir för nära. Det exemplifierar också det påstådda ansvar socialsekreterare har i att tydliggöra ramarna för relationen i förhållande till klienten, och som är i enlighet med det som Sjögren (2018) och Järvinen och Mik-Meyer (2013) skriver om att myndighetspersoner har ett ansvar att tydliggöra gentemot klienter i och med maktövertaget.

En socionomexamen eller motsvarande är en förutsättning för att bli anställd men är inte en garanti för att socialsekreterarna ”kan jobbet”, menar några av socialcheferna. De kunskaper som socialsekreterare förväntas ha med sig vid anställningsstart är till viss del att kunna lagstiftningen, samtidigt som det är något som de lär sig under arbetets gång. Att kunna lagtexten, och kunna förhålla sig till den, är ett exempel på en av Sjögrens (2018) tre kännetecknande kunskaper i professionellt socialt arbete, och kallas för de ”faktiska kunskaperna”. Socialsekreterarna bör enligt socialcheferna ha med sig kunskaper om, och förståelser för, det sociala arbetets intentioner – det beskrivs av socialcheferna som grunden i arbetet inom socialtjänsten. Andra kunskaper som socialsekreterare förväntas ha med sig vid anställningsstart, och från sin universitetsutbildning, är

att kunna söka och värdera information, att ha ett självständigt och kritiskt tänkande samt att kunna skapa en fungerande relation till klienten. De här delarna kan kopplas till det som Nordlander (2006) kallar för den ”kvalificerade praktiska kunskapen” som innebär att i relation till klienten omsätta kunskaper i praktisk handling, vilket kräver reflektion hos socialsekreteraren.

Socialsekreterare behöver, enligt en av socialcheferna, ha kunskaper om vad som är deras uppdrag och kunna hantera att som tjänsteperson inte värdera politiska beslut. Socialsekreterare är ibland utförare av det som någon annan har bestämt, menar socialcheferna. De beslut som politikerna, både på nationell och kommunal nivå, fattar går direkt ner i organisationerna och ger riktning åt vad socialsekreterarna förväntas göra. Det handlar om att som socialsekreterare tolka direktivens innebörd och att kunna förhålla sig till dem i handläggning, beslutsfattande och i kommunikationen till klienterna. Det går att förstå detta som hantverket och i enlighet med Kalmans (2013a) förståelse av kunnigt handlande, som innefattar att ha kompetens och förmåga att utföra något på ett kunnigt sätt. Det går också att förstå det genom det som Johansson (2013) menar är förhållandet mellan politiken, myndigheterna och det övriga samhället. Socialsekreterarnas position kan liknas vid den position som Johansson beskriver som ”den legala auktoriteten” och innebär att den makt som till synes finns utövas i förhållande till rådande lagar och regler som styr arbetet (Johansson 2013, s. 28). Socialsekreterarna har ett visst handlingsutrymme men är samtidigt kontrollerade och styrda genom den byråkratiska ordning de verkar inom (ibid.).

En central del i det som socialcheferna säger om socialsekreterares kunskaper verkar vara att kunna omsätta teoretiska kunskaper i praktiken. Att omsätta kunskaper i praktiken benämns av socialcheferna ibland som ”förtroenhetskunskap” och hantverket och kan innebära det som Kalman (2013a) benämner som praktisk kunskap och innefattar kunnighet, färdighet och förståelse. Socialsekreterarna lär sig hantverket, enligt socialcheferna, genom det dagliga arbetet men också av kollegor som har erfarenhet inom yrket. Att lära av kollegor, menar Sjögren (2018) är en stor del i att utvecklas professionellt. Socialsekreterares hantverk handlar också om att i sin yrkesroll ”glömma sig själv”, vara ödmjuk och att inse att en inte kan allt trots lång erfarenhet samt att lita på arbetsgruppens kunskap. Dessa saker beskrivs av en socialchef som att ”kunna, vilja och göra”. En kombination av dessa framställs som det bästa både hos varje enskild socialsekreterare och som arbetsgrupp. Detta kan relateras till Kalmans resonemang, med utgångspunkt i Aristoteles, om den teoretiska kunskapens förhållande till den praktiska kompetensen: att den teoretiska kunskapen enkom inte är tillräcklig utan den praktiska kompetensen behövs, som kräver övning och erfarenhet och hör samman med det som kallas för hantverk (Kalman 2013a). Vikten av ödmjukhet kan förstås i förhållande till Aristoteles (2015) antagande att det aldrig går att bli helt fullärd.

Att vara en skicklig socialsekreterare benämns i termer av att känna av vad som är rätt från fall till

fall, och beskrivs av socialcheferna som att ”ha det i fingertopparna”. Att ha fingertoppskänsla och en god relationen till klienterna är i Sjögrens undersökning en av de resultat som socialsekreterare själva anser är kärnan i arbetet inom socialtjänsten (Sjögren 2018, s. 214). Socialsekreterare förväntas också ha med sig ”det mänskliga” in i möten med klienter. Det innebär att i varje enskild situation avgöra vad som bör göras eftersom alla situationer är olika går det inte att strikt följa en mall. Det är det här som Johansson (2013) menar är den ”mänskliga dimensionen” och som gör byråkratier komplexa, att arbetet på detaljnivå inte regleras utan de anställda förväntas improvisera och använda, för att använda Johanssons uttryck, ”sunt förnuft”. De mest skickliga handläggarna är, enligt socialcheferna, duktiga på att möta folk, lyssna, fånga upp det implicita och våga fråga. Det beskrivs av en av socialcheferna som ”ganska så personbundet”. Det personbundna kan kopplas till ett av Sjögrens (2018) tre kännetecken som finns inom professionellt socialt arbete, som handlar om de praktiska och personliga kunskaperna. De innefattar bland annat tysta kunskaper och professionella färdigheter och kännetecknas av att de förmedlas mellan individer.

Ett exempel som ges i samtalen apropå det personbundna är att kunna prata med barn, som av några socialchefer beskrivs som något socialsekreterare lär sig i sitt privatliv. Ett annat exempel är att socialsekreterare bör ”känna sig själva” och att ha en ”inre trygghet”, för att kunna ha ett bra bemötande gentemot klienter. Ett bra bemötande innebär, enligt några av socialcheferna, att vara ödmjuk mot klienten och ha med sig maktperspektivet eftersom socialsekreteraren kliver in i utsatta människors liv. Enligt Hollander och Madell (2013) är det alltid ett ojämnt förhållande mellan socialsekreterare och klient. Något som också nämns är att socialsekreterare behöver kunna bemöta klienten utan att visa de egna tankarna, om en klient exempelvis har gjort något som har skadat andra, men som inte innebär att acceptera handlingarna. Utifrån en av socialchefernas resonemang verkar det optimala vara att som socialsekreterare ha goda intentioner i arbetet, utan att bli ”eldsjäl”. Det handlar också om att vara ”äkta” i mötet med klienter. I varje enskilt fall behöver avvägningar göras om vilken typ av kunskap som ska användas och att inte vara för styrd i vilka slags kunskaper som ska användas i arbetet, menar socialcheferna. Ett bra bemötande kan förstås med hjälp av Sjögrens två typer ”varm” och ”objektiv”. Sjögren menar att dessa två kan kombineras utan att tumma på det professionella bemötandet (Sjögren 2018, s. 52).

Socialchefernas resonemang om kompetensutveckling är något tvetydiga. Vid anställningsstart får socialsekreterare, i flera verksamheter, gå ett introduktionsprogram. Det anordnas också, enligt några av socialcheferna, utbildningsblock inom olika verksamhetsområden. Dessa benämns dock inte som former av kompetensutveckling utan verkar snarare betraktas som något socialsekreterare behöver ha med sig i arbetet i socialtjänsten. Det är, enligt en av socialcheferna, upp till den enskilde medarbetaren att ”driva sin egen utveckling”, som kan innebära att söka utbildningar eller

att ta upp frågan om vidareutbildning med sin chef. Kunskaps- och kompetensutvecklingen framstår som viktigt i samtalen men den bör ske inom ramen för verksamhetens område, dvs. tillföra verksamheten något. Något som också framgår i några av samtalen med socialcheferna är att kunskap och kompetens är något som förväntas av socialsekreterare – såvida det är kunskaper som verksamheten har nytta av. Det är alltså villkorat utifrån de ramar som finns för vilka slags kunskaper som verksamheten behöver. Det finns resonemang om att kunskaperna kan bli ”för mycket”, i den mening att om socialsekreterares kunskaper går utanför verksamhetens område riskerar socialsekreterare att lämna sin anställning och gå vidare till andra tjänster. En av socialcheferna uttrycker det som att det ”är så det är”, till följd av att kunskapsläget aldrig hinns ifatt. Det vill säga att i den takt som kunskapsläget inom socialt arbete uppdateras ställer det krav på att nya kunskaper implementeras i verksamheterna, och när anställda ständigt byts ut blir det inte en kontinuerlig ström av kunskapsutveckling. Några av socialcheferna menar att förutsättningarna för socialsekreterares kunskapsinhämtning och -utveckling påverkas mycket av hur ledningen betraktar kunskapsfrågor. Möjligheter till exempelvis kompetensutveckling är därmed beroende av ledningens ingång i frågan och är ett exempel på det som Börjesson och Rehn (2009) tar upp om hur makt tar sig uttryck inom organisationer som utgörs av en hierarkisk struktur. Det skulle också kunna innebära, i enlighet med Johanssons (2013) resonemang, att anställda är beroende, och blir påverkade, av, i det här fallet, ledningens uppfattning om vilken kunskap som är viktig för det sociala arbetet.

Socialcheferna talar om kunskap utifrån att socialsekreterare lär sig av sina mer erfarna kollegor. Dessutom finns massor av erfarenhet och kunskap ute i verksamheterna som inte systematiseras, menar de. Detta kan kopplas till Nordlanders (2006) beskrivning av den erfarenhetsbaserade kunskapen, som innebär kunskap som baseras på den egna erfarenheten och andras erfarenheter i yrkesrollen. En risk är dock, enligt Nordlander, att erfarenheter från specifika fall generaliseras. Även socialcheferna nämner att det är lätt att som socialsekreterare arbeta på rutin efter många år inom yrket.

Det hårda samhällsklimatet drabbar utsatta människor och socialsekreterare, menar några av socialcheferna. Det sociala arbetet, både på verksamhetsnivå och för den enskilde socialsekreteraren, påverkas av vilka förväntningar som finns på professionen samt vilka värderingar som råder i samhället. Det går också att förstå det som en av socialcheferna uttrycker om att det hårda samhällsklimatet påverkar socialsekreteraren krockar med det som kan betraktas som det sociala arbetets kärna som bland annat innebär att stötta människor som är i behov av samhällets stöd. En av socialcheferna talar om att det finns förväntningar på att socialarbetare genom individuella insatser hos klienter ska lösa strukturella problem. När problemen inte blir lösta

skuldbeläggs både de grupper som söker stöd, och de socialarbetare som arbetar inom området. Här är Johanssons (2013) begrepp om den legala auktoriteten användbar; socialsekreterarna har till synes den makt som krävs för att ”lösa problemen” i samhället, men behöver förhålla sig till den byråkrati och de ramar som ges från lokalpolitiskt och nationellt håll. En annan tänkbar påverkan är de värderingar och den ideologi som styr lokalpolitiskt för respektive verksamhet. Detta är ett exempel på hur politiken, myndigheter och samhället i övrigt påverkar varandra växelvis (se Johansson 2013). Det som sker i det politiska området påverkar hur befolkningen uppfattar verkligheten och påverkar i sin tur verksamheter som arbetar inom det sociala arbetet (ibid). Det som socialcheferna säger om samhällets påverkan på socialsekreterares kunskaper kan förstås utifrån Nordlanders (2006) ”normativa kunskap”, som innebär att handlingar kan motiveras i enlighet med samhällets normer och värderingar. Eftersom det handlar om just normer kan de grunder som dessa handlingar berör vara svåra att uppmärksamma. En av socialcheferna menar att det för socialsekreterare är av särskild vikt att med jämna mellanrum fundera över sin kunskapssyn och människosyn eftersom det är lätt att missa när de är i ”rullen”. Det kan tolkas som att risken finns att socialsekreterarna inte reflekterar över sina ideologiska utgångspunkter i det dagliga arbetet, och med ideologi menar jag den betydelse som Fridolfsson et al. (2015) ger begreppet dvs. en persons politiska övertygelser, värderingar, politiska preferenser och synvinkel av världen. När socialsekreterare reflekterar över sin människo- och kunskapssyn kan det betraktas som den kvalificerade praktiska kunskapen, så som den förklaras av Nordlander (2006).

6. Avslutande diskussion

Sammanfattningsvis har jag i den här uppsatsen undersökt hur socialchefer talar om socialsekreterares kunskaper. I samtalen har jag och socialcheferna pratat om vilka typer av kunskaper de förväntar sig att socialsekreterare ska använda sig av i sitt arbete, hur socialsekreterare förväntas agera i sitt arbete och vad socialcheferna har för förväntningar på socialsekreterares kunskapsinhämtning och -utveckling. Jag har även haft med ett makt- och organisationsperspektiv på socialsekreterares handlingsutrymme inom byråkratier. Min analytiska ingång var diskurs- och textanalytisk och min syn på kunskap som sådan socialkonstruktivistisk. Till hjälp i analysen av samtalen med socialcheferna använde jag mig av några centrala kunskapsaspekter: teoretisk och praktisk kunskap, kunnigt handlande, erfarenhetsbaserad kunskap och normativ kunskap samt kvalificerad praktisk kunskap. Jag använde mig även av aspekter om relationens betydelse, handlingsutrymme och makt.

En slutsats är att socialchefers resonemang om kunskap är omfattande och stundtals svåra att ringa in på ett enkelt sätt. Det som socialcheferna har sagt har jag delat in i två teman som handlar om *vad socialsekreterare ska kunna* och *hur socialsekreterare ska göra*. Inom dessa två teman har jag gjort

kategoriseringar som jag anser fångar in det essentiella: grundläggande kvalifikationer, kompetensutveckling, erfarenhet, hantverk och personlig lämplighet samt medmännisklighet.

Trots att resultatet är ordnat i urskiljbara kategorier vill jag betona att spretigheten i socialchefernas diskurser och komplexiteten i frågan om kunskap kvarstår. Det framträder en bild av både delade förväntningar och motsägelser, inom varje kategori, som likväl har beröringspunkter med tidigare forskning. Jag ger nu några exempel på motsägelser som finns inom kategorierna: lagstiftningen anses vara av största vikt att kunna och följa, samtidigt som goda kunskaper om lagstiftningen kan användas för att överskrida regelverket; kompetensutveckling beskrivs som viktigt, och kunskapsfrågan överlag framstår som viktig i samtalen, samtidigt som socialsekreterare anses själva ha ansvar över att driva sin egen utveckling samt att kompetensutvecklingen är villkorad eftersom den kan fås endast om den ligger inom ramen för verksamhetens område; erfarenhet beskrivs som viktigt, och att nya socialsekreterare lär sig av de mer erfarna, samtidigt som det anses vara de nyanställda nyexaminerade som har den senaste forskningsbaserade kunskapen; hantverket är något som socialsekreterare lär sig genom det dagliga arbetet inom socialtjänsten men vissa delar är mer personbundna och hör till socialsekreterares personlighet och är svårare att lära sig; medmänniskligheten framstår som viktig i arbetet som socialsekreterare samtidigt som den dels kan göra att arbetet inte utförs professionellt, dels att socialsekreterare öppnar upp sina hjärtan för mycket och utsätter sina egna måenden.

Jag relaterar nu mina resultat till tidigare forskning. Det går att urskilja två resonemang om hur socialcheferna ser på kunskap, där det ena är att socialsekreterare förväntas vara ”klara” när de kommer in i verksamheten och det andra är att de nyanställda direkt får en vidareutbildning eftersom de inte förväntas ha med sig allt vid anställningsstart. Det ges också exempel på att det inte finns etablerade tillvägagångssätt för att systematisera den kunskap som redan finns i verksamheterna. Att verksamheter har svårigheter i att utvinna kunskap ur den egna verksamheten är inget ovanligt, visar tidigare forskning av Blom, Morén och Nygren (2013).

Socialcheferna ser en förändring över tid vad gäller det sociala arbetet som profession, att förankringen till vetenskap har förstärkts och att dess status har blivit högre. De talar om ”den yngre generationen” socialsekreterare som har bättre koll (jämfört med andra generationer av nya socialsekreterare) på lagstiftningen, bemötandefrågor och samhällsfrågor. En socialchef anser att det tidigare mer handlade om att ”leva för socialt arbete” och ett slags ”medlevarskap” och en ”livsstil” i förhållande till i dag där det sociala arbetet utgörs av en tydlig förankring till vetenskaplig kunskap. Det här är i linje med tidigare forskning av Dellgran (2015), som menar att socialt arbete har gått från att ha betraktats som ett kall och ideellt arbete till ett arbete som kräver högskoleutbildning, vetenskaplig förankring och etiska riktlinjer.

När socialcheferna talar om det sociala arbetets intentioner och det sociala arbetets uppdrag framgår att det finns ett tilltagande individfokus, där socialchefernas uppfattning är att arbetet egentligen handlar om att arbeta med effekterna av strukturella problem. Det sociala arbetets fokus har, i enlighet med tidigare forskning (se Järvinen & Mik-Meyer 2013; Vahlne Westerhäll 2002), gått från att fokusera på strukturer på samhällsnivå till ett mer individfokuserat förändringsarbete. Det finns emellertid, menar en av socialcheferna, kolliderande förväntningar om vad det sociala arbetet ska lösa för slags problem. Här kan det tilläggas att uppfattningarna går isär där några menar att det är individfokuset, dvs. att frigöra varje klients resurser, som är en del av det sociala arbetets kärna medan en annan uppfattning är att det snarare handlar om strukturella villkor och inte alls individuella faktorer. När de strukturella problemen förväntas lösas på individnivå, riktas ett skuldbeläggande både mot de personer söker stöd hos socialtjänsten och de socialsekreterare som arbetar inom socialtjänsten, menar flera av socialcheferna.

Socialsekreterares erfarenhet, sägs av socialcheferna, vara av största vikt hos socialsekreterare i många fall men inte alltid. Erfarenhet av att ha arbetat länge inom socialtjänsten är helt avgörande i arbetet som socialsekreterare menar några av socialcheferna medan andra menar att det är de nyanställda socialsekreterarna med en färsk universitetsexamen som har med sig det senaste vad gäller kunskapsläget. Socialcheferna säger att det saknas rutiner och arbetssätt för att ta vara på den kunskap och erfarenhet som finns i verksamheterna, att det finns massor av kunskap hos varje enskild socialsekreterare men att den inte tas tillvara. Att dessa rutiner saknas är ett exempel Nordlanders (2006) tidigare forskning. Den visar att den erfarenhetsbaserade kunskapen, som innebär kunskap baserad på egna och andras genererade erfarenheter i sin yrkesroll, sällan systematiseras i verksamheterna. I talet om erfarenhet uppkommer också frågan om professionalitet. Den kan innebära att som socialsekreterare vara respektfull i sitt bemötande men kan också handla om personliga egenskaper. Socialsekreterarna förväntas i det andra fallet ha med sig vissa egenskaper in i anställningen, det vill säga ha ett slags personlig lämplighet som inte skaffas genom erfarenheter. I slutändan handlar det enligt socialcheferna om en kombination av personlig lämplighet och erfarenhet. Den bild som ges av att socialsekreterare förväntas använda sig av sin erfarenhet i arbetet, snarare än att söka upp kunskap på andra sätt, stämmer delvis överens med den tidigare forskning som finns av bland andra Avby (2015).

En central del som socialcheferna pratar om, både implicit och explicit, är att socialsekreterare bör kunna hantverket inom socialtjänsten. Hantverket beskrivs som omfattande och svårfångat men några exempel som ges om vad hantverket kan innefatta är samtalsteknik, att kunna hantera olika slags situationer i arbetet. ”Inre trygghet” är något som nämns i samband med hantverket och beskrivs innebära att som socialsekreterare ”känna sig själv” vilket betyder att veta varför en

reagerar på vissa sätt i olika situationer i arbetet. I samband med hantverket nämner några av socialcheferna vikten av ett bra bemötande gentemot klienter och innefattar även att kunna lyssna och fånga upp det klienterna berättar mellan raderna. Detta benämns som ”personbundet” och är i enlighet med Sjögrens (2018) förståelse av praktiska och personliga kunskaper, så som professionella färdigheter. Socialcheferna talar också, i samband med det personliga, om personliga egenskaper och personlig lämplighet. Personliga egenskaper behövs, enligt en socialchef, för att skapa förtroende och allians med klienten och handlar om att bemöta klienter så att de känner sig sedda. Däremot framgår att det som socialsekreterare går att lära sig att ge ett bra bemötande, men att det finns olika förutsättningar för det hos olika personer. Den sistnämnda, personlig lämplighet, beskrivs av socialcheferna som något som hör samman med en persons personlighet och går till skillnad från hantverket *inte* att lära sig. Det verkar vara något mer essentiellt hos en person. Detta benämns också i termer av ”det inre” hos socialsekreterarna. Några av socialchefernas uppfattningar om den personliga lämpligheten stämmer överens med den internationella studie som gjorts av Bommel et al. (2015), där arbetsgivare inom socialt arbete värderade den personliga kompetensen och de personliga färdigheterna högre än teoretiska kunskaper med hänvisning till att de är svårare att förändra hos en person i jämförelse med de teoretiska kunskaperna. Mina socialchefer säger dock inte att den personliga lämpligheten värderas högre än alla andra förväntade kunskaper, men det går att se tendenser som tyder på att de betraktar socialsekreterares personliga lämplighet och ”det inre” som svårare att förändra än de mer teoretiska kunskaperna.

I samband med att socialsekreterares bemötande lyfts fram som en viktig aspekt av socialcheferna uppkommer frågan om makt upp, det maktförhållande som finns mellan socialsekreterare och klient. Resonemanget går i enlighet med den tidigare forskning som finns om det ojämlika maktförhållande som råder mellan myndighetsperson och klient. Bland andra Sjögren (2018) menar att ett bra bemötande är en grundförutsättning för att som socialsekreterare kunna hantera maktförhållandet som finns mellan myndighetsperson och klient. Maktförhållandet mellan socialsekreterare och klient utgörs de facto av att klienten är beroende av det som myndigheten kan erbjuda och där socialsekreteraren är den person som företräder dennes intressen, enligt tidigare forskning av Hollander och Madell (2013). Socialsekreteraren representerar i sin funktion myndigheten och systemet enligt den tidigare forskning som Ghosh (2007) presenterar. Samtidigt som socialsekreterare har en maktposition gentemot klienten, är de bundna till byråkratins ramar måste förhålla sig till det system de verkar inom (Johansson 2013).

För några av socialcheferna är medmänsklighet, som benämns i termer av det ”mänskliga” och ”hjärtat”, av största vikt i arbetet som socialsekreterare medan andra av socialcheferna menar att den kan förhindra att arbetet sköts professionellt. Ett exempel som ges om vad som kan påverka

socialsekreterares kunskaps- och människosyn är det hårda samhällsklimat (som särskilt drabbar utsatta grupper). Det hårda samhällsklimatet kan sägas påverka och påverkas av den politik som förs i kommunen och av de normer och värderingar som finns i samhället. Möjligen kan detta ses som samma typ av växelvisa påverkan som Johansson (2013) menar råder mellan politiken, myndigheterna och samhället. En del av denna växelvisa påverkan är den kritik som samhället kan framföra om socialtjänstens arbete, vilket några av socialcheferna nämner. Att socialtjänstens arbete kritiserats från allmänheten togs upp tidigare, och socialcheferna menar att det blir en kollision mellan det uppdrag socialt arbete som profession har och de förväntningar som finns från samhället. Eftersom socialsekreterare påverkas av vad det omkringliggande samhället har för uppfattningar säger en socialchef i min studie att socialsekreterare måste fundera över sin egen människosyn, annars är det lätt att hantera frågor slentrianmässigt.

Att som socialsekreterare ha koll på det sociala arbetets intentioner tas upp i flera sammanhang, exempelvis när socialcheferna talar om de grundläggande kvalifikationerna. Då menar de att det är viktigt att förstå det sociala arbetets grundvalar. Det kan handla om att lagstiftningen är en solidarisk reglering som ska utjämna skillnader i människors levnadsvillkor. Det socialcheferna beskriver, som påverkas av det hårda samhällsklimatet, är ett skuldbeläggande som riktas mot två håll: mot de klienter som är i behov av stöd och de socialsekreterare som förväntas ”lösa problemen”. Det här kan relateras till det som Johansson et al. (2015) nämner om att socialt arbete, tillsammans med andra organisationer, måste förhålla sig till kulturella och institutionaliserade föreställningar. Allmänhetens legitimitet kan inte tas för given eftersom samhället är i ständig förändring (ibid.). Att allmänheten kan rikta kritik mot socialtjänsten, och socialsekreterarnas arbete, kan också förstås utifrån det som Hall (2006) menar är nödvändigt för legitimitet är nödvändigt för att politiska beslut ska kunna genomföras. I det här fallet är socialtjänsten en direkt utförare av politiska beslut: dels genom den nationella lagstiftningen, dels genom de lokalpolitiska målen. Det socialcheferna berättar kan också förstås utifrån den tidigare forskning som Nordlander (2006) presenterar och som visar att i stället för att vetenskaplig kunskap ligger till grund för beslut är det normerande antaganden som är styrande – vilka accepteras eftersom de följer rådande samhällsnormer. Ibland anses den praktiska erfarenheten vara detsamma som att förhålla sig till dessa normerande antaganden (ibid.). Flera socialchefer lyfter fram frågan om att det som socialsekreterare är viktigt att kritiskt reflektera över sin kunskaps- och människosyn och att det är bra att det kommer in nya socialsekreterare som ser på verksamheten och arbetet med en ny blick. Samtidigt verkar lång erfarenhet inom yrket av några socialchefer ses som något positivt och att de erfarna ska lära upp de nya. Att det är viktigt att socialsekreterare reflekterar över sin kunskaps- och människosyn när ”de är i rullen” kan tolkas utifrån förståelsen av det komplexa

professionsuppdraget som socialsekreterare, vilket innebär att både vara kontroll- och stödfunktion och därför är professionaliteten, och maktperspektivet, av största vikt (Nordlander 2006; Hollander & Madell 2003). Det är tänkbart att när en socialsekreterare har arbetat under lång tid påverkas hen dels av en rad faktorer så som politik på nationell och kommunal nivå, allmänhetens förväntningar och rådande ideologi (det som socialcheferna benämner som samhällsklimat), dels av de normer och erfarenheter som förmedlas av kollegor.

Att som socialsekreterare fundera över sin kunskaps- och människosyn skulle kunna innebära att som socialsekreterare hantera ärenden på ett rättssäkert och professionellt sätt, och har kopplingar till det som Hollander och Madell (2003) skriver om myndigheters tolkningsföreträde. Det skulle också kunna handla om att som socialsekreterare vara medveten om vilka faktorer som kan påverka den egna kunskapssynen. Då syftar jag på faktorer som rådande ideologi i samhället (det som socialcheferna benämner som samhällsklimat) samt de implicita och explicita krav som kan skapas av allmänhetens förväntningar på det sociala arbetet. Det här går i enlighet med Kalmans (2013b) förståelse av hur kunskapsproduktion påverkas av ideologier som är rådande i samhällen. Andra faktorer som kan påverka socialsekreterares kunskapssyn är uppfattningar, normer och erfarenheter som förmedlas av kollegor. Det vore i enlighet med tidigare forskning som pekar på den egna och kollegors erfarenheter som central (Nordlander 2006; Dellgran & Höjer 2003).

Framtida studier av kunskaper och kunskapsanvändning inom socialt arbete skulle kunna vinna på att ta i beaktande den motsägelsefullhet och komplexitet som tycks råda i uppfattningarna om socialsekreterares kunskaper, åtminstone när det gäller socialcheferns uppfattningar om socialsekreterares kunskaper, och att det inte är ett rakt led mellan att inneha kunskaper och att handla på ett visst sätt. I och med att jag studerar hur socialchefer talar om socialsekreterares kunskaper ger det en ny infallsvinkel i en fråga som andra tidigare har studerat och mitt resultat kan ge nya implikationer på hur den tidigare forskningen kan förstås. Några ingångar som skulle kunna vara intressanta att undersöka vidare är de organisatoriska villkoren för socialsekreterares kunskapsinhämtning och -utveckling, eller att undersöka hur socialförvaltningarna påverkas av den politik och ideologi som förs lokalpolitiskt, dvs. inom kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och socialnämnden (eller motsvarande). Ett annat förslag är att vidare studera socialsekreterares kunskaper såväl som deras kunskapsinhämtning och -användning.

Referenser

- Aristoteles (2015). "Bok VI ur Nikomachiska etiken" i Hjertröm Lappalainen, Jonna (Red.), *Klassiska texter om praktisk kunskap* (s. 39–61). Huddinge: Södertörns högskola.
- Avby, G. (2015). *Evidence in practice. On Knowledge Use and Learning in Social Work*. Linköping: Linköpings universitet.
- Bolander, E. & Fejes, A. (2015). "Diskursanalys" i Fejes, A. & Thornberg, R. (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 90–114). Malmö: Liber AB.
- Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (2013). "Perspektiv och utvecklingslinjer" i Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (Red.), *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning* (s. 80–82). Stockholm: Natur och kultur.
- Booth, W.C., Colomb, G.G. & Williams, J.M. (2004). *Forskning och skrivande: konsten att skriva enkelt och effektivt*. Lund: Studentlitteratur.
- Bourdieu, P. (1999). *Praktiskt förnuft: bidrag till en handlingsteori*. Göteborg: Daidalos.
- Börjesson, M. & Rehn, A. (2009). *Makt*. Lund: Liber AB.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (2003). "Forskning i praktiken. Om den seniora forskningens innehåll och socionomers forskningsorientering" i Högskoleverket (2003). *Socialt arbete. En nationell genomlysning av ämnet* (s. 197–249). Högskoleverkets rapportserie 2003:16 R. Stockholm: Högskoleverket.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (2013). "Kunskapsbildning som praktik och politik – om socialt arbete som forskningsämne" i Nygren, L., Blom, B. & Morén, S. (Red.), *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning* (s. 98–111). Stockholm: Natur och kultur.
- Dellgran, P. (2015). "Människobehandlande professioner" i Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (Red.), *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och välfärdsarbete* (s. 166–193). Stockholm: Natur och kultur.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A. & Wägnerud, L. (2017). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Wolters Kluwer Sverige AB.
- Fridolfsson, C., Isaksson, E., Strand, D., Svärd, P.-A. & Örestig, J. (2015). "Ideologi i makt och motstånd". *Fronesis 52–53 Ideologi* (s. 8–21). Malmö: Fronesis.
- Ghosh, F. (2007). "Magt og interseksjonalitet i social arbeid". *Nordisk sosialt arbeid* 27(4), 320–332.

- Gislén, Y., Kalat, A. & Kalat, A.-S. (2006). "Kunskapens villkor" i *Fronesis 21 Kunskap* (s. 8–15). Malmö: Fronesis.
- Habermas, J. (1989/1968). *Knowledge and human interests*. Cambridge: Polity Press.
- Hall, S. (2006). *Det offentliga mötet: om etik, tilltro och bemötande på Försäkringskassan*. Malmö: Bokbox förlag.
- Hjertström Lappalainen, J. (2015). "Inledning" i Hjertström Lappalainen, J. (Red.), *Klassiska texter om praktisk kunskap* (s. 7–37). Huddinge: Södertörns högskola.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hollander, A. & Madell, T. (2003). "Socialtjänst på entreprenad: kan utredningar inom individ- och familjeomsorg överlämnas till enskilda utan särskilt stöd av lag?". *Förvaltningsrättslig tidskrift 1*, 15–46.
- Högskoleverket (2003). *Socialt arbete. En nationell genomlysning av ämnet. Högskoleverkets rapportserie 2003:16 R*. Stockholm: Högskoleverket.
- Johansson, R. (2013/1992). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv.
- Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (Red.) (2015). *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003): "Indledning: at skabe en klient" i Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.): *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Kap. 1. København: Hans Reitzel.
- Kalman, H. (2013a). "Kunskap och kunnigt handlande" i Nygren, L., Blom, B. & Morén, S. (Red.), *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning* (s. 48–62). Stockholm: Natur och kultur.
- Kalman, H. (2013b). "Kunskap och samhälle" i Nygren, L., Blom, B. & Morén, S. (Red.), *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning* (s. 63–77). Stockholm: Natur och kultur.
- Kvale, S. (2006). "Dominance Through Interviews and Dialogues". *Qualitative Inquiry* 12(3), 480–500.
- Kvale, S. & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- 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* 2, 162–183.

Montin, S. (2004). *Moderna kommuner*. Malmö: Liber AB.

Nordlander, L. (2006). *Mellan kunskap och handling: om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet*. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Nygren, L., Blom, B. & Morén, S. (2013). ”Kunskapens villkor och användning i socialt arbete” i Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (Red.) *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning* (s. 17–30). Stockholm: Natur och kultur.

Osmond, J. (2005). ”The Knowledge Spectrum: A Framework for Teaching Knowledge and its Use”. *Social Work Practice. British journal of social work* 35(6), 881-900.

Petersson, F. (2013). *Kontroll av beroende. Substitutionsbehandlingens logik, praktik och semantik*. Malmö: Égalité.

Polanyi, M. (2009/1967). *Personal knowledge: Towards a post-critical philosophy*. London: Routledge.

Popper, K. (1959). *The Logic of Scientific Discovery*. London: Unwin Hyman.

Proctor, E. K. & Rosen, A. (2007). ”From Knowledge Production to Implementation: Research Challenges and Imperatives”. *Research on social work practice*. 18 (4).

Shotwell, A. (2014). ”Implicit Knowledge: How it is Understood and Used in Feminist Theory”. *Philosophy Compass* 9(5), 315–324.

Sjölander, J. (2018). *Med relationen som redskap? Om socialarbetare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Linköping: Linköpings universitet.

Socialstyrelsen (2015). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2017). *Gemensamma författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa m.m.* (HSLF-FS 2017:79). Stockholm: Socialstyrelsen.

Sohlberg, P. & Sohlberg, B.-M. (2013). *Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod*. Stockholm: Liber.

- Svenaesus, F. (2009). "Vad är praktisk kunskap? En inledning till ämnet och boken" i Bornemark, J. & Svenaesus, F. (Red.), *Vad är praktisk kunskap?* (s. 11–34). Stockholm: Södertörns högskola.
- Sveriges kommuner och landsting (2019). *Socialtjänstens behov av kunskapsstöd. En kartläggning 2018*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- Vahlne Westerhäll, L. (2002). *Den starka statens fall? En rättsvetenskaplig studie av svensk social trygghet 1950–2000*. Stockholm: Norstedts juridik.
- van Bommel, M., Kwakman, K. & Boshuizen, H.P.A. (2015). "Employers' Views on Desirable Theoretical Knowledge Qualities of Newly Qualified Social Workers: A Qualitative Exploration" in *British Journal of Social Work* 45, s. 1330–1348.
- Vetenskapsrådet (2011). *God forskningssed. Vetenskapsrådets rapportserie 1:2011*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- von Essen, U. (2014). *Arbete i offentlig förvaltning*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Warnling-Nerep, W. (2014). *En introduktion till förvaltningsrätten*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Winther Jørgensen, M. & Phillips L. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur AB.

Intervjuguide
Socialchefer i kommuner i Västra Götaland

Kortfattad presentation av studiens syfte.

Skulle du kunna berätta lite om dig själv?

Vad tänker du om vilken kompetens en chef bör ha inom socialt arbete?

Hur skulle du beskriva vilken kompetens socialsekreterarna inom din organisation behöver ha?

Kan du berätta mer om vilka fördelar och nackdelar som finns med de olika kunskapsformerna?



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Jag heter Johanna och är masterstudent vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. Vårterminen 2019 skriver jag min masteruppsats, som handlar om kunskap inom socialt arbete. Syftet är att undersöka hur socialchefer som är verksamma i Västra Götaland talar om kunskap hos anställda. Jag kommer att intervju 8-10 socialchefer som arbetar i olika kommuner i Västra Götaland.

Att delta i studien är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan. Du är självklart anonym och information som du eller någon annan av studiens socialchefer uppger som kan knytas till er kommer att aidentifieras. Intervjuerna spelas in och det kommer endast vara jag som har tillgång till materialet. Efter att uppsatsen är godkänd kommer materialet att förstöras.

Jag hoppas att det finns möjlighet för mig att träffas. Intervjun sker vid tid och plats som passar dig bäst.

Vänliga hälsningar
Johanna Brunzell

Mina kontaktuppgifter:
e-post: johanna.brunzell@gmail.com
telefon: 070- 62 69 414

Kontaktuppgifter till min handledare:
Andreas Liljegren
Fil.dr., Universitetslektor
Institutionen för socialt arbete
Göteborgs universitet
andreas.liljegren@socwork.gu.se



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Information om studien

Studien är en masteruppsats vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet som genomförs vårterminen 2019. Uppsatsen handlar om kunskap inom socialt arbete. Syftet är att undersöka hur socialchefer ser på kunskap och kompetens hos anställda som arbetar inom socialt arbete, genom att intervjua 8-10 socialchefer som arbetar i Västra Götalands kommuner.

Att delta i studien är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan. Du är anonym och information som du eller någon annan av intervjupersonerna uppger som kan knytas till er kommer att aidentifieras. Intervjuerna spelas in och efter att uppsatsen är godkänd förstörs materialet.

Samtycke att delta i studien

Jag har härmed tagit del av studiens syfte och är införstådd med vad deltagandet i studien innebär.

Ort och datum:

Namn-teckning