



Texten ingår i:

Stig Linde (red.) &
Kerstin Svensson (red.)

Välfärdens aktörer

Utmaningar för människor,
professioner och organisationer

Sid. 73-100

DOI: [https://doi.org/10.37852/
oblu.118.158](https://doi.org/10.37852/oblu.118.158)

Denna text är licensierad under CC-BY, Erkännande. (Se fullständiga villkor: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.sv>) Enligt licensen får verket spridas och bearbetas utan att tillstånd behövs, men verkets upphovsperson måste anges.

ISBN: 978-91-7895-542-8

ISBN (elektroniskt): 978-91-7895-543-5

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.118>

© Författarna & Social Work Press 2021

Redaktörer: Stig Linde & Kerstin Svensson

Layout: Patrik Hekkala

Adress: Social Work Press, Box 23, 221 00 Lund

4. Att göra socialt arbete med dokument

TERES HJÄRPE & ELIZABETH MARTINELL BARFOED

Dokument har en central roll i det sociala arbetets vardag. När ord och siffror skrivs ner och därmed materialiseras går de att hänvisa till, inte bara för sitt innehåll utan också som dokument med en auktoritet i sin egen rätt. Socialarbetaren skapar mening genom att arbetsvardagen regisseras utifrån dokumenten.

Den här antologin inleds med frågor som: Vilka är aktörerna i det sociala arbetets organisationer? Vad gör de och hur kan vi förstå dem? I detta kapitel figurerar socialarbetare inom socialtjänsten och kriminalvårdens frivård, vilka genom en rad olika handlingar ”gör” socialt arbete i sina vardagliga sysslor. Men även andra betydelsefulla – dock mindre uppmärksammade – spelare ingår i detta görande: De dokument som produceras och konsumeras visar sig ha en central roll i det sociala arbetets vardag och kan också tillskrivas ett slags aktörskap, vilket vi kommer att ge exempel på i kapitlet. Dokument kan i korthet beskrivas som ord, siffror, grafer eller bilder, med den gemensamma nämnaren att dessa finns nedskrivna eller printade på papper eller i digital form. När de är nedskrivna och därmed materialiserade går orden, siffrorna eller bilderna att hänvisa till inte bara för dess innehåll, utan som dokument med en särskild auktoritet. Denna auktoritet återspeglas i vanliga uttryck som ”att sätta på pränt”, ”det är hugget i sten”, eller att något står skrivet ”svart på vitt”. Vi kommer i kapitlet att visa hur det dokumenterade, vilande på denna auktoritet, på olika sätt görs till användbara resurser i socialarbetarens arbete.

När socialsekreterare och chefer utför vardagliga sysslor i socialt arbete, exempelvis utredningar, bedömningar, behandlingsinsatser och andra interventioner, använder de sig av en rad olika kunskaper, kompetenser och resurser. Att tillämpa professionell kunskap beskrivs ofta som en praktik där vetenskapliga resultat och faktakunskaper kombineras med praktiskt kunnande och erfarenheter, inlevelseförmåga och empati (till exempel i Drury-Hudson 1999). I yrkesutövandet behövs också situationsbunden know-how, som kunskap om hur beslut motiveras och

legitimeras framgångsrikt och vilken retorik som fungerar i olika sammanhang. Den här kunskapen innefattar en reflexiv förmåga att föreställa sig och föregripa hur egna ageranden kommer att uppfattas och mottas av andra (Garfinkel 1967). I det yrkespraktiska ”görandet” används också verktyg och hjälpmedel, som datorer, dataprogram, tavlor och andra artefakter samt inte minst olika typer av dokument (Prior 2004). Här följer ett exempel på hur dessa olika resurser kan användas i bedömningsarbete: För att motivera en klient att ta emot en insats behövs ofta en kombination av faktakunskap (vilka behandlingar som finns tillgängliga och fungerar), inlevelseförmåga (av klientens upplevelse och vilja) samt know-how om vilka argument som motiverar den aktuella klienten. Det finns i regel också en journal, ofta digitaliserad, där klientens bakgrund och behov dokumenteras, planeras och struktureras.

Dokumentens och dokumenteringens betydelse i denna flora av kunskapskällor är av stort intresse för att förstå aktörskap, social ordning, realiteter och organisering i dagens människobehandlande organisationer (Jacobsson 2016 s. 156). Anledningen härtill är flerfaldig: För det första har socialt arbete i Sverige utvecklats och konsoliderats i en välfärdsstatlig byråkratisk kontext (Wächter 1998), med en stark koppling till den administrativa arkitektur som alltid präglar byråkratier (Weber 1987). För det andra har moderna förvaltningstrender medfört fler, nya och mer styrande dokument att förhålla sig till och dessutom har dokumenterandet ökat i omfattning (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017; Åkerström & Jacobsson 2019). För det tredje är interaktion kring dokument mindre belysta än andra delar av socialt arbete (Høybye-Mortensen 2015; Jacobsson 2016). Organisationsforskarna Rafaeli och Pratt (2006 s. 1) hävdar att artefakter i organisationer generellt sett är ”högst synliga men ofta förbisedda” (*vår översättning*), samtidigt som de behövs för att förstå meningsskapande, tolkande, förhandlande och legitimerande processer inom organisationer. Dokument kan i den meningen betraktas som artefakter väl värda att synliggöras.

I nyligen genomförda projekt har vi undersökt dokumentens olika funktioner och betydelser i socialarbetares yrkesutövning inom socialtjänsten och i kriminalvårdens frivård. Vi har sett hur dokumenteringsrutiner, sifferstyrning och standardisering sipprar in i vardagen och formar socialarbetares rutiner, rationaliteter och vad som uppfattas som kunskap. Våra studier visar den komplexitet som omgärdar arbetet utifrån förhandlingar mellan olika professionella värden, för att arbetet ska leva upp till dokumentstyrda kvalitetsmål (Hjärpe 2020), hur

känsloarbete balanseras med pappersarbete (Falkenström & Hjärpe 2017) samt hur bedömningsinstrument ramar in förståelser av alkohol- och drogbruk (Martinell Barfoed 2014; 2018; Jacobsson & Martinell Barfoed 2019).

I den här texten ska vi med hjälp av en etnometodologisk förståelse av arbete (eng. *work*) och den brittiska sociologen Lindsay Priors ansats om dokumentens användning och funktion (2004; 2008), djupdyka i frågor om dokumentens betydelse, status och dignitet i socialarbetarens arbete. Vi ställer in skärpan på hur socialtjänstens aktörer med hjälp av dokument formulerar och utför sitt uppdrag. Vilken mening tillskriver socialarbetarna dokumenten och vilka handlingar leder det till? I vår ansats finns likheter med Høybye-Mortensens (2015) analys av socialsekreterares användning av artefakter – papper, datorer, webbsidor, dokument, loggor och kvalitetssymboler – i interaktion med klienter. I hennes studie belyses de olika fysiska och materiella uttryck som metoder, bedömningsinstrument, standarder och styrdokument kan ta sig, medan vi väljer att fokusera dokument och dokumentering. Det är dokumentens användning och funktion i generell bemärkelse vi intresserar oss för, snarare än specifika dokument.

För att utforska de här frågorna tar vi hjälp av empiri från tre tidigare projekt om socialt arbete – i socialtjänsten och i frivården – där data insamlats genom observationer och intervjuer. I vår analys förekommer olika typer av dokument och dokumenteringsrutiner som deltagarna interagerar kring under våra fältarbeten. Det kan handla om lagtexter och styrdokument, beslutsdokument, checklistor, processkartor, statistik och diagram, utredningar, journaler statistik som producerats genom rapporteringsrutiner, dokumentationssystem, standardiserade bedömningsinstrument och prestations- och ärendetyngdsmätningar. Först följer en tillbakablick om administrationens växande betydelse i offentliga organisationer.

Dokument och administration i socialt arbete – en kort bakgrund

Ett dokument är en skriftlig källa eller handling som innehåller någon typ av information. Ordböcker och etymologiska lexikon förklarar att

dokumentation, det vill säga aktiviteten att samla information skriftligen, historiskt varit sammanbunden med två framträdande syften. En definition lyder: ”Insamling och sammanställning av fakta i syfte att direkt bevisa något eller lägga grund för vidare forskning ...” (Nordstedts 1997 s. 212). Ett syfte med att dokumentera är alltså att kunna bevisa, styrka eller argumentera för något. I denna betydelse kan ett dokument likställas med en akt, en arkivhandling, ett intyg eller ”något skriftligt som tillhandahåller bevisning ...” (Hellquist 1989 s. 148; jfr Webster 1968 s. 540). Ett annat syfte med att dokumentera är det systematiska insamlandet, ordnandet och tillhandahållandet av kunskap i undervisnings- och vetenskapligt syfte, det nedskrivna används för att kunna lära ut och lägga en grund för vidare forskning (Webster 1968 s. 540; Hellquist 1989 s. 148; Nordstedts 1997 s. 99). Modernt privat- och arbetsliv genomsyras av olika typer av dokument och ovan nämnda syften finns väl representerade bland dagens dokumenteringspraktiker: Betygsdokument, meritlistor, bröllopsbevis, kontoutdrag med mera ger oss både identiteter och möjliggör vårt samhällsdeltagande. Parallellt med den digitala utvecklingen samlas och dokumenteras allt större mängder information för forskning, verksamhetsutveckling med mera.

Det är dokumentens och dokumentationens funktion inom ramen för den moderna statens byråkratiskt inramade kontakt med medborgarna som är av intresse för vår analys. Socialt arbete kan nämligen betraktas som en förändringsinriktad, relationsskapande och medborgarnära praktik som har växt fram i nära anslutning till välfärdsstatens byråkratiska expansion, där socialarbetaren kan sägas fungera som en länk mellan medborgares behov och statens resurser. Genom utbildning och praktik tränas de i att använda sitt handlingsutrymme utifrån professionella och etiska drivkrafter, men som offentliga tjänstemän (Meeuwisse & Swärd 2002). Som tjänstemän måste de följa lagar och regler, arbeta enligt bestämda hierarkier och beslutsordningar, arbetsfördelning och rutiner. De lyder också under formaliserings- och redovisningskrav och ska kunna stå till svars för sitt arbete (Weber 1987 s. 59). Ruth Wächter (1998) betonar paradoxen: Socialarbetaren förväntas bemöta svåra livsvillkor genom arbetsformer som är utvecklade för en administrativ verksamhet i offentliga myndigheters regi. Att socialt arbete alltid haft en fot i en byråkratisk kontext kommer inte minst till uttryck i Michael Lipskys begrepp frontlinjebyråkrat, med vilket avses en person som möter medborgaren vid frontlinjen, men som representant

för en myndighet med lagar, regler och redovisningskrav att förhålla sig till (Lipsky 2010).

Den byråkratiska kontexten har alltså alltid satt ramar för det sociala arbetet, men dokumentens tilltagande betydelse för välfärdsstatens professionella uppmärksammas i dag alltmer (Bornemark 2018). Detta kan ses genom allt fler dokument-, sifferstyrnings- och standardiserings-initiativ, för så gott som alla socialarbetarens dagliga arbetsuppgifter. Genom strävanden att göra offentlig sektor både mer transparent och evidensbaserad förändras densamma; statistik, klassifikationer, dokumentationssystem och registerdata – i dag med draghjälp av digitalisering – får en både förändrad och allt större betydelse (Garrett 2005; Gambrill 2011; Shore & Wright 2015). Dokumenten letar sig in i den vardagliga praktiken exempelvis genom hur barnavårdsutredningar styrs av dokumentationssystemet Barns Behov I Centrum (BBIC), hur missbrukarens behov bedöms med hjälp av frågeformuläret Addiction Severity Index (ASI) och hur handläggning kantas av redovisningsbara tidsgränser och prestationsmätt (Shore & Wright 2015; Hjärpe 2020). Likaså finns en ökad efterfrågan på så kallad hybridkompetens där både människobehandlande och administrativ kunskap kombineras (Kurunmäki & Miller 2006). För det sociala arbetet diskuteras utvecklingen både som kvalitets- och statushöjande – genom evidens och kvalitetssäkring – men också som de-professionaliserande genom att inte minst standardiseringen riskerar att i förlängningen göra socialarbetaren utbytbar (Brante 2014; Ponnert & Svensson 2016).

På frågan varför dokumentering sker i den utsträckning som den gör i välfärdsorganisationer finns flera svar att finna i litteraturen. Förvaltningsforskaren Anders Ivarsson Westerberg (2004 s. 240) identifierar tre skäl: att det skapas nya möjligheter att administrera, att det finns en ökad vilja att göra det och att det samtidigt ställs nya krav som genererar administration. På senare tid har det uppmärksammats att administration inte bara ökar på grund av pålagor uppifrån, utan också genom situationsbaserade behov eller kreativa initiativ underifrån (Hjärpe 2020; Åkerström m.fl. 2021). Uttrycket ”dokumentens *eigendynamik*” (*orig.* Simmel, i Åkerström m.fl. 2021 s. 10 f.) har också använts för att lyfta fram hur dokumentation har blivit ett förgivettaget sätt att lösa organisatoriska problem, dokumenten har kommit att äga legitimitet i sig själva. Det finns alltså både lagbundna, formella och manifesta skäl, liksom de av mer latent och dold natur. Aktiviteten att samla information skriftligen tycks i dag även kunna kopplas till syften bortom de som går att spåra ur begreppens etymologiska ursprung.

Situerad dokumentering – några utgångspunkter

Teoretiskt vilar analysen på två olika utgångspunkter som redan skymtat i vår introduktion: Ett klassiskt etnometodologiskt synsätt på arbete som ”görande” (Garfinkel 1967) och Lindsay Priors ansats om dokumentens användning och funktion (2004; 2008). Dessa synsätt beskrivs här i korthet, men utvecklas ytterligare under analysens gång.

Vår första utgångspunkt: Etnometodologin erbjuder verktyg för att komma nära de dynamiska och komplexa aktiviteter som utgör socialarbetarens vardag (Garfinkel 1967). Inom denna tradition ställs frågor om hur medlemmar ”gör när de gör det de upplever sig behöva göra för att få arbetet gjort” (Randall & Sharrock 2011 s. 15). Arbete (eng. *work*) ska här förstås inte bara som något vi gör på jobbet, utan i alla vardagslivets situationer. Garfinkel (1967) analyserade exempelvis hur transpersonen Agnes gjorde ”woman work” för att åstadkomma kvinnlighet. En viktig komponent är medlemmarnas aktiva meningstillskrivande till situationer de möter och som ligger till grund för handlingar och förhållningssätt (Samra-Fredericks & Bargiela-Chiappini 2008 s. 657). Oavsett vilken uppgift det rör sig om, eller vilka sammanhang de befinner sig i, använder medlemmarna metoder, kompetenser och strategier för att utföra de uppgifter de har framför sig – i såväl retorik som i praktisk handling. Flera olika hänsyn måste vägas mot varandra varför beslut, handlingar och i förlängningen även den kunskap som produceras ska betraktas som situerad och beroende av den specifika situation (Haraway 1988). I denna kontextbundna know-how har medlemmarna att reflexivt förhålla sig till, motivera och legitimera sina handlingar i förhållande till anspråk som görs både av individen själv och av andra. Olika resurser tas till hjälp i detta görande (Garfinkel 1967). Denna etnometodologiska ansats färgar vår analys genom att deltagarnas aktörskap lyfts fram med fokus på dels vad de gör med dokumenten, dels vilka betydelser deltagarna tillskriver dem. För att uppnå olika syften ger socialarbetaren dokumenten en särskild status i bestämda situationer. Samma dokument visar sig emellertid kunna användas på olika sätt beroende på i vilket sammanhang det används, vilket kan kallas *situerad dokumentering* (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019 s. 91–92).

Vår andra utgångspunkt rör dokument som analytiskt begrepp. Vi har inspirerats av den brittiske sociologen Lindsay Priors (2003; 2004; 2008) ansats som fäster vikt vid hur aktörer läser, tolkar och använder

dokument. Ett dokument kan definieras som ”någoting i pappersform” med tillägget att papperet i dag allt oftare har en digital motsvarighet. Detta inkluderar fotografier, tavlor, ritningar, texter av olika slag (rapporter, instruktioner, checklistor, transkriptioner med mera) samt diagram och tabeller. Prior menar att dokument kan betraktas på olika sätt: både ”som behållare” för sitt innehåll och för sin funktion när de används, det vill säga hur de produceras, konsumeras och används, den betydelse de tillskrivs samt vad som uppnås och åstadkoms med hjälp av dem. Dokument i alla dess former lämnar spår i social interaktion och fyller funktioner som går långt bortom sitt innehåll, menar Prior. När något skrivs ner sker en stabilisering – alternativa tolkningar väljs bort när dokumentet materialiseras. Dokumentation likställs därmed med vad Prior (2008 s. 823) uttrycker som ”the sedimentation of social practices” och själva dokumentet kommer att få en särskild status genom att det kan hänvisas till som en aktör i sin egen rätt. Dokumentens läsare ses vidare som reflekterande och kreativa användare och är därmed medskapare till vad dokumentet ”blir” och hur det fungerar (Prior 2003 s. 17, 20). Prior poängterar att dokumenten genom den tillskrivna auktoriteten kan bli redskap och användas och refereras till som resurser för olika syften (Prior 2003 s. 27). Dokumenten kan till och med ge oavsiktliga effekter och styra handlingar (eng. *act back upon their creator*), genom att de strukturerar vad människor faktiskt gör på ett flertal olika och ibland oväntade sätt (Prior 2008 s. 233). I denna bemärkelse ligger Priors resonemang nära actor network theory, ett perspektiv där aktörer, eller ”aktanter” kan vara i princip allt som har betydelse för en interaktion (Latour 2005). Vi kommer inte att explicit ge oss in i en vetenskapsteoretisk diskussion om dokumentens ontologiska status eller frågan om objekt kan ha aktörskap eller inte. Vi intresserar oss i stället för socialarbetares olika sätt att använda dokument, stundtals som om de hade ett eget aktörskap, och vad det får för konsekvenser för det sociala arbetet.

Socialt arbete och dokumentens dynamik

I analysen som följer ska vi med hjälp av empiriska exempel från intervjuer och observationer illustrera hur dokument tillskrivs betydelse och mening genom socialarbetares hantering av dem. Socialarbetare i det här sammanhanget kan vara socialsekreterare, chefer inom socialtjänsten

och frivårdsinspektörer i kriminalvården. Dessa yrkeskategorier utgör vårt huvudintresse, även om även andra professioner finns representerade i citat och fältanteckningar. Vi visar hur dokumentens och dokumenteringsrutinernas högst skiftande betydelser blir till eller ”görs” av socialarbetaren i olika arbetssituationer och för olika ändamål. I analysens första del illustreras hur dokument görs till regissörer eller allierade i vardagsarbetet. Socialarbetarna skapar här mening kring sina sysslor tillsammans med dokumenten som om de har samma mål och syften med arbetet. Analysens andra del illustrerar i stället hur dokumenten förstås och används när de för med sig problem och dilemman för socialarbetarna, som ofta har andra hänsyn och ideal att samtidigt förhålla sig till. Här skapas i stället mening kring arbetet genom att ta spjörn eller streta emot dokumentens inflytande. I stället för regissörer blir de till hinder eller omständigheter att ta sig runt.

Dokument som det sociala arbetets regissörer

Ruth Wächter (1998) poängterade, som tidigare nämnts, det sociala arbetets paradox: att socialsekreterare och socialrådgivare förväntas genomföra ett kvalificerat och kreativt socialt arbete samtidigt som de manövrerar administrativa arbetsformer och krav i offentliga myndigheters regi. De måste alltid i någon utsträckning organisera sitt arbete utifrån en administrativ arkitektur. För att bli ett ärende i exempelvis socialtjänsten krävs att en ansökan formuleras samt att behov och önskemål dokumenteras. Utrednings- och bedömningsprocesserna med tillhörande beslut kantas av ett *dokumenteringsarbete*, där både socialarbetaren och klienten aktivt tar del. Studier har emellertid visat en variation i hur nära den professionella följer den administrativa strukturen. För vissa är administrationen ett nödvändigt ont medan den för andra blir själva utgångspunkten, eller meningen i sig (se exempelvis Olofsdotter Stensöta 2013; Tøndel 2014). När vi intresserat oss för dokumentens betydelser har vi sett flera uttryck för hur deltagarna i våra studier gör dokumenten till regissörer av sitt arbete och låter sig styras av skrivrutiner, skrivandet i sig eller det nedskrivna. Socialarbetarna inte bara inordnar sitt arbete i den administrativa struktur som finns, de skapar mening i socialt arbete genom det som kan och inte kan göras med dokument. Arbetet utformas *med utgångspunkt i* skrivrutiner som ska bemästras. Dessutom har vi sett hur arbetsvardagen regisseras utifrån

dokumenten på oanade och ibland oavsedda sätt – dessa uttryck och hur detta meningstillskrivande går till ska vi nu beskriva närmare.

Dokument som stadga och struktur

Vi inleder med två analytiska poänger om hur den administrativa strukturen och den mening den tillskrivs sätter övergripande ramar för det sociala arbetet. Vår första poäng: Klienter och klienters problem förstås och begripliggörs ofta genom rutiner som bildar utgångspunkt för hur socialarbetaren hämtar och samlar in information om sina klienter (Emerson & Messenger 1977; Holstein 2013). Inte minst syns detta genom möten, mötesrutiner och andra forum där klienter diskuteras – dessa är ofta upphängda kring olika dokument. I följande fältanteckning från ett möte om klienter som ska skrivas ut från sjukhus ser vi hur arbetet byggs upp kring skriftliga kallelser, professionellas bedömningar och vårdplaneringsdokument. Det är ett tidigt morgonmöte i ett vårdplaneringsteam där olika professioner finns representerade (till exempel sjuksköterska, socionom och arbetsterapeut):

Eva, Camilla, Klara, Elin, Inger och forskaren närvarar. Sex dokument, så kallade kallelser, gällande vårdplanering har via fax inkommit från olika sjukhus och ligger mitt på bordet. Dessa kallelser ska hanteras och fördelas för sjukhusbesök och bedömning av vårdbehov. En kallelse till vårdplanering i A-stad står först på agendan. ”Jag har vårdplanerat honom [tidigare]”, säger en personal. Efter en stunds diskussion om klienten, utifrån de inblandades tidigare kännedom om densamma, bokas tid för vårdplanering på sjukhuset samma förmiddag.

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och omsorg)

Dialogen kan ses som ett exempel på hur patientens behov tydliggörs via en rutin där klienter, representerade genom ett dokument – en kallelse, ett fax eller ett planeringsdokument – skickas eller färdas mellan olika professionella sammanhang. Rutinen på det här mötet lyder: 1. Skriftliga kallelser inkommer och blir ärenden. 2. Dokumenten radas upp på bordet. 3. Professionella kommenterar vad som står i kallelsen utifrån sin kännedom om fallet. 4. En åtgärd föreslås och tid bokas in för vårdplanering. Dokumenten, här de sex kallelserna, blir resurser för organiseringen av det konkreta mötet, de regisserar vad som ska göras på mötet, hur många patienter som ska gås igenom och vilka beslut som ska

fattas. De administrativt gångbara formerna (de skriftliga kallelserna) och färdiga behovskategorier (i detta fall en vårdplanering) blir hållpunkterna kring vilka arbetet cirkulerar.

Vår andra poäng: Den administrativa strukturen erbjuder en stadga för socialarbetarna att hålla sig till, utifrån den auktoritet som det dokumenterade får och det som går att göra med det nedskrivna. När handläggare inom socialtjänstens vård- och omsorgssektion arbetar med att bevilja gamla, funktionsvarierade och sjuka insatser för att klara sin livsföring är processen typiskt uppbyggd kring skriftliga ansökningar och dokumenterade bifall och avslag. Karin, som är mellanchef, resonerar nedan om den stadga som det skriftliga avslaget ger henne för att kunna driva ärendet vidare, oavsett om det gäller bifall eller avslag:

Karin: Ett skriftligt avslag är bra att ha i ryggen. Dessa beslut strukturerar arbetet. Rättssäkerheten utgör en trygghet, alltså [rätten] att få beslut överprövade [...] Dokumenten är jätteviktiga. Alla [handläggare] har delegationsrätt att fatta beslut. Domstolen, förvaltningsrätten, kan tolka på ett annat sätt och ny information kan tillkomma. Ett beslut kan överklagas, inkommer en överklagan går den till domstol osv.

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och omsorg)

I Karins förståelse för hur hon ska driva och motivera sitt arbete ger dokumenten tyngd åt handlingen och görs till arbetets centrala utgångspunkt: Det är med ett skriftligt avslag ”i ryggen” som ärendet kan drivas vidare. Det finns parter och motparter i beslutsprocessen som hanteras med hjälp av dessa skrivna dokument: brukaren kan överklaga, handläggaren kan lägga till ny information och så vidare. Även när medborgaren har fått ett avslag är den administrativa gången en trygghet för klienten, menar Karin. Vi ser både hur organisationens insatser på ett mer övergripande plan struktureras utifrån dokument och hur arbetets betydelse skapas i förhållande till den stadga som ges av denna administrativa arkitektur (se också Jacobsson & Martinell Barfoed 2019).

Dokumentering och delegerat beslutsfattande

I föregående stycke gavs exempel på hur arbetet struktureras med de administrativa momenten som utgångspunkt, men utredningar, beslut eller bedömningar utförs också *genom* själva dokumenterandet. Det bedömningsarbete och beslutsfattande som vi har studerat formas i hög

grad med en fot i skrivrutiner, men dessa kan få olika stort utrymme. I motsats till att exempelvis först samtala med en hjälpsökande, därefter dokumentera och sedan fatta beslut, kan socialarbetaren också genomföra samma process *genom att skriva*. Inom socialt arbete finns en uppsjö dokumentationsverktyg att använda, och på många arbetsplatser är det obligatoriskt att använda standardiserade dokument, exempelvis Addiction Severity Index (ASI) inom missbruksvården (se Martinell Barfoed 2014). Det kan emellertid variera huruvida det är socialarbetaren eller intervjudokumentet som blir huvudpersonen i detta beslutsfattande. Høybye-Mortensen (2015) fann att trots att socialarbetarna poängterade att det krävdes professionell expertis och erfarenhet för att använda och tolka ett bedömningsinstrument, kunde de samtidigt explicit referera till dokumenten som någonting objektivt för att rättfärdiga frågor de skulle ställa, eller för att legitimera beslut och handlingar som klienter ifrågasatte.

I dialogen nedan ska 90-åriga Signes rätt till ett boende bedömas genom en så kallad BAS-intervju (Behov av stöd), en intervju som i detta fall görs vid ett hembesök med familjen närvarande. Släktingarna insisterar under mötet på att Signe ska få ett boende och stämningen är något pressad. Här har först dottern ordet:

Dotter: Vilka kriterier ska man uppfylla för att få det där boendet?

Handläggare: Då ska man ha behovet och det är därför som det är väldigt bra det här dokumentet, för då skriver jag bit för bit, och då successivt efterhand så kristalliserar det ut sig var Signe befinner sig och vad du har sagt och vad du känner för alltihop det här (tittar på Signe). Så, och sedan i slutändan så kommer det fram. Så jag har ingen bild av hur det kommer att se ut [på förhand]. Utan när jag sätter mig och dokumenterar det här, så följer jag den här mallen och det jag har skrivit, så skriver jag in det under de här rubrikerna.

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och omsorg)

Boendehandläggaren hänvisar här till dokumentationsrutinen för att legitimera det beslut som ännu inte har fattats, beslutsfattandet delegeras till en produkt som kommer ur rutinen att ställa och dokumentera förutbestämda frågor, fastän handläggaren själv har den fulla besluts-makten i detta fall. Det datorgenererade beslutsdokumentet framstår

nästan som om det har en egen professionell bedömningsförmåga (se Prior 2003). Genom att använda dokumentet som resurs ger handläggaren också sig själv lite andrum och förlägger beslutet i framtiden och behöver därigenom inte ha ett färdigt svar och ”stå till svars” inför släktingarna vid sittande (kaffe)bord.

Dokument ges definitionsföreträde

Lisa Asp-Onsjö (2011) visar i sina studier om elevdokumentation hur det som personalen dokumenterar om eleverna lätt blir till allena rådande sanningar. I både säkra och mer osäkra situationer och långt efteråt används det dokumenterade som bevis på vad som har hänt, exempelvis i en konflikt. Makten över verklighetsbeskrivningen om eleven ligger i personalens händer, inte minst genom dokumentationen. Samtidigt analyserar David Wästerfors (2019) fall där innehållet i personalens dokumentation av våldshändelser på en ungdomsanstalt skiljer sig från vad klienten och anhöriga återberättar om samma händelse. Att i stunden tillmäta det skrivna en högre sanningshalt kan som vi ska se vara en strategi för att ”komma vidare” i arbetet. När det finns konkurrerande verklighetsbeskrivningar kan det skrivna inte utmanas och förhandlas på samma sätt som det muntliga kan. I följande fältanteckning från ett LSS-boende² sitter personal med olika funktioner (socialsekreterare, behandlingsassistenter, personal från rättspsykiatri med flera) och 17-åriga Mia runt samma bord. För att beskriva nuläggssituationen väljer en personal från boendet att läsa högt ur en utredning, trots att brukaren sitter vid bordet. Mia är omgiven av tioalet professionella som samlats för diskussion om hennes planering framöver. Det vi vill visa här är hur Mia försöker bryta in och utmana dokumentets verklighetsbeskrivning:

En personal läser högt ur Mias journal [ur en utredning]. Mia avbryter och försöker ta papperen: ”Jag har rätt att läsa den, det handlar om mig!”, protesterar hon. Personalen avvisar milt Mias begäran och försöker hålla linjen i sin redogörelse och läser vidare om hennes diagnoser: Intagen enligt LPT. Fått DBT och KBT. ”Nej, jag har inte fått KBT”, kontrar Mia.³ Personalen fortsätter [utan att kommentera hennes invändning]: ”Mia har idag ett

² LSS = lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.

³ LPT = lag om psykiatrisk tvångsvård, DBT = dialektisk beteendeterapi och KBT = kognitiv beteendeterapi.

stabil beteende, är välfungerande. Fortfarande skör, det finns kognitiva svårigheter, som kräver fortsatt uppföljning genom vuxenpsykiatrins öppenvård.” En medicinlista skickad av läkaren ges till boendet med en muntlig förklaring. Mia korrigerar en dos som nämns. Hon kräver journalkopior och blir lovad att få dem. ”Jag vill läsa dem själv först”, säger hon. ”Ja, men inte ensam vid köksbordet”, svarar personalen. ”Jag klarar det själv”, säger Mia, lite irriterat. ”OK, men är det OK att någon sitter med?”, säger personalen med mjuk röst. ”Ja”, svarar Mia, men ser missnöjd ut.

(Fältanteckning från LSS-boende)

När Mias aktuella situation redogörs för vid mötets inledning, väljer en personal på LSS-boendet att läsa högt ur dokumentationen i stället för att börja med att låta Mia berätta om sina upplevelser av sitt mående. Mia får i stället höra om sin livssituation i brottstycken genom journalanteckningarna. Dokumentationens tolkningsföretråde framkommer tydligt – liksom Mias irritation över att definieras utifrån densamma. Journalen tillskrivs en mening som verklighetsspegel med hög trovärdighet. Trots att Mia invänder mot det som står skrivet, återgår personalen till att läsa, som om det är denna berättelse som ska råda i första hand. Anledningen till att personalen vill att någon ska sitta med när Mia ska läsa sin journal framgår senare under mötet – risken finns att brukaren (föga förvånande, kan tyckas) blir uppriven av att läsa fakta om sig själv och sitt liv, nedskrivet ”svart-på-vitt”. Dokumentens verklighetsbeskrivning kolliderar i exemplet med Mias egen uppfattning, men dokumentet ges ett tydligt företråde.

Dokumentens företråde när det kommer till verklighetsbeskrivning kan ytterligare illustreras genom fall då motdokument konstrueras för att användas som vapen. I följande exempel är det två chefer i socialtjänsten som kämpar om tolkningsföretråde i en rådande arbetsmiljöfråga. Bakgrunden är personalens egen skattning av risknivån i arbetet i en medarbetarenkät. En mellanchefer och en avdelningschef träffas för att diskutera dessa skattningar:

Kalle och Karin sitter med var sin surfplatta framför sig. De blippar, kollar mejl och för anteckningar samtidigt som de diskuterar en riskbedömning vad gäller arbetsmiljön för ett av deras trångbodda team.

Kalle: Sen är det riskbedömningen av eftervårdsteamet. Vad tycker vi som arbetsgivare om risknivån? Att skatta fyror, ligger inte det lite för högt?

Karin nickar och håller med.

Kalle: [dröjande] Ja, om det får stå oemotsagt så kan det bli ett problem. Det kan finnas ett behov av att bemöta dem [personalen i teamet].

Riskbedömningar är problematiska, konstaterar cheferna. Karin berättar att det är två punkter som är kritiska. För det första risken för sjukskrivning och för det andra fysiska besvär. Finns dessa faktorer ger de per definition en hög skattning.

Kalle: [fundersamt] Men det är som om vi ”köper” deras riskbedömning om den får stå oemotsagd.

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och omsorg)

Ett arbetsgivarperspektiv framkommer på detta arbetsmiljöproblem. När teamet har lagt sig på högsta riskbedömningsnivå verkar ett motsvar krävas av cheferna, för att bemöta och korrigera teamets bedömning. Om cheferna *inte* svarar accepterar de personalens bedömning, hävdar Kalle. Betydelsen av det skrivna ordet framgår, eftersom det poängteras att personalens bedömning inte får ”stå oemotsagd”. Även om denna arbetsmiljöfråga inte går till formell förhandling verkar ett svar också vara ett sätt att visa att cheferna tar riskbedömningen på allvar. Att dokument genererar dokument är en etablerad sanning i dokumentationsforskning (Åkerström & Jacobsson 2019). Det verkar nästan vara ett axiom att dokument med en agenda, exempelvis klagomål på arbetsmiljön, kräver svar, som i sin tur genererar motdokument. Dessa dokument ger alltså anledning till hög dokumentationsproduktion: informationsdokument, avvikelserapportering, kontrollaktiviteter med mera. Detta slags dokumentation genererar arbete: Personal med titlar som controller, utvecklingssekreterare eller kvalitetskoordinator för statistisk över handläggarnas in- och output-arbete, rapporterar avvikelser, gör listor på ”missar” i datasystemet som regelbundet läggs på handläggarens skrivbord för åtgärd (Martinell Barfoed 2019; Hjärpe 2020).

Allierade dokument

Dokument kan i än mer konkret bemärkelse åberopas i interaktion med klienter eller kollegor. Prior (2008 s. 927–928) visar hur ett dokument med information om en patients risk att utveckla cancer refereras till som om dokumentet vore ytterligare en av deltagarna – en tredje part i rummet. I Priors studie är dokumenten något som ifrågasätts och blir föremål för motbevis och övertalningsförsök, men oftast något som åberopas för att på olika sätt stödja de professionellas egna argument. Høybye-Mortensen (2015 s. 713) ser något liknande: hur en utskrivna version av en kvalitetsstandard för äldreomsorg hålls upp, pekats på och hänvisas till för att blidka skeptiska anhöriga när en äldre nekas en insats. Ett dokument kan alltså framstå som något mer objektivt och ges större tyngd än socialarbetarens synpunkt. I följande exempel ser vi hur en enhetschef beskriver hur hon använder underlaget från en så kallad ärendetyngdsmätning i samtal med anställda om deras arbetsbelastning. I ett personalsamtal blir detta dokument användbart när socialarbetarens upplevelse av stress kommer på tal:

Avdelningschef: Det kan ju vara så att du [handläggare] upplever att du har alldeles för lite att göra, fast när jag tittar på vad du har för tyngd i ärenden, så borde du kanske ha för mycket att göra. Då kan ju det bli en intressant diskussion liksom: Gör du vad du ska i dina ärenden? Eller också upplever du att du har jättemycket att göra, men när jag tittar på den ärendetypen du har så borde du inte ha det. Då blir det ju i stället en diskussion om hur kan vi hjälpa till så att du får en annan bild av den arbetsbörda du har? Och det tydliggör också väldigt bra för medarbetaren. För många gånger så har medarbetaren en bild av att ”nämen, jag har ju jättemycket att göra”, men ”titta här på flexen, du jobbar ju ingen övertid, du har egentligen rätt antal ärenden. Det kanske är ett ärende som gör att du känner att du har jättemycket att göra hela tiden, och hur kan vi då styra och hjälpa dig för att din upplevelse ska bli annorlunda”.

(Intervju från socialtjänstens Individ- och familjeomsorg)

Dokumentationen blir här en resurs för styrning av en personals upplevelse. Enhetschefen beskriver hur hon i det rekonstruerade exemplet allierar sig med de skrivna och dokumenterade uppgifterna: ärendetyngdsmätningen och den registrerade arbetstiden i ”flexen”. Dessa dokumenterade uppgifter, tolkade som objektiva siffror, sätts i

kontrast eller motsats till den anställdes upplevelser som i stället framställs som vaga och subjektiva. Dokumentets fakticitet, det vill säga de fakta som konstrueras i texten, är överlägsen socialarbetarens känslor om sin arbetsbelastning: Upplevelsen av ärendetyngden underordnas alltså dokumentets ”fakta”.

När dokumenten står i vägen

Det är långt ifrån alltid som dokument och dokumenteringsrutiner lätt och friktionsfritt integreras i de uppgifter som ska göras, eller i uppfattningen om hur de ska göras. En socialarbetare kan också slitas mellan den auktoritet som ett dokumenters instruktioner tillmätts och andra värden de har att förhålla sig till. I den andra delen av analysen ska vi se hur dokumenten tillskrivs andra betydelser i det professionella arbetet än som regissörer av arbetet. Dokument kan i stället bli något att ta spjörn emot eller definiera sig bort ifrån, också som en strategi för att gynna ett professionellt syfte – exempelvis alliansen med brukaren. Vi kommer att visa hur dokumenten används som resurser och hur detta tar sig uttryck, även när de konstrueras som en börda.

”Riktigt” och dokumentstyrt klientarbete som kontraster

Även om dokumentation utgör en stor del av socialarbetarens vardag så är det inte alltid den ses som en del av det ”riktiga sociala arbetet”. I våra material återkommer hur deltagarna definierar sin professionalitet i kontrast till dokumenten och den tvingande administrationen. Dokumentationen är lika ofta någonting som de gör för att de måste – ett nödvändigt ont.

I en studie om hur socialsekreterare balanserar emotionellt arbete med pappersarbete framkommer att dokumentation kan vara något som både hjälper till och försvårar (Falkenström & Hjärpe 2017). Emotionellt arbete beskrivs innefatta inlevelse- och motivationsförmåga och genuinitet i mötet med klienten enligt följande logik: Handläggarna definierar administration som något väsensskilt från det ”riktiga sociala arbetet”, det vill säga klientmöten där emotionella strategier är betydelsefulla i arbetet. En respondent säger exempelvis med sorg i rösten att ”vi försvinner mer och mer från klienten. Vi lyssnar mindre och mindre och skriver mer och mer”, som om att lyssna och skriva utgör kontraster (Falkenström & Hjärpe 2017 s. 17–18). Här ska vi ta ett

exempel där skriftliga rutiner, inte var för sig men som en sammantagen helhet, blir föremål för kritisk reflektion utifrån det sociala arbetets kärnuppdrag. När två enhetschefer i socialtjänsten träffas kommer dokumentens tyngd i vardagen upp, liksom vad detta riskerar att medföra:

Kalle menar att ”det finns en oro för att socialt arbete byråkratiseras. Dels i enskilda ärenden, dels genom kopplingen till avvikelser och kvalitetssäkringar. Varje sak är vällovlig, men vi ska vara lite försiktiga.” Karin suckar: ”Ja, allting ska in i styrdokument. Det gäller att plocka fram socialarbetaren i oss.” Båda skrattar, Karin fortsätter: ”Jag är en vän av rättssäkerhet, att man ska veta var man ska vända sig [vid överklagan], men det kan bli för mycket.” Kalle berättar om en medierapportering, där en kvinna hoppat ut från balkongen och avlidit efter ett negativt beslut om bistånd: ”Vad kunde chefen säga i TV? Vi ska titta över våra skriftliga rutiner.” Kalle himlar med ögonen och tillägger: ”Men allt löses inte genom nya rutiner.”

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och omsorg)

Yttre styrning kontrasteras här mot professionella värderingar; dokument i allmänhet framstår som svårförenliga med både ”socialarbetaren i oss” och med utsatta klienter av kött och blod. Även enhetschefer – med ansvar för att leva upp till organisationens kvalitetsmål – kan alltså uttrycka missnöje över, eller rent av bjuda motstånd mot att dokumenten och tillhörande system tar mer och mer av arbetstiden. Om fördelarna är transparens och kontroll över godtycke och professionellt maktutövande är nackdelarna just det som beskrivs i citatet: Ökad byråkrati, administration och pappersarbete, det vill säga tid som i stället borde spenderas i möte med klienter och konkret servicearbete. Meningen med socialt arbete skapas här genom att ta spjörn emot dokumenten. Citatet kan givetvis också ses som ett sätt att demonstrera professionalitet, att kliva ur en alltmer byråkratiserad roll och visa en medvetenhet om ”idealen” i socialt arbete.

Dokument och professionella dilemman

Uppdelningen som socialarbetare i våra studier kan göra mellan det dokumentstyrda och det genuina sociala arbetet, likt exemplen i föregående stycke, tycks vara det som i nästa steg ligger till grund för dilemman som upplevs i olika beslutssituationer. Dokumenten bär

antaganden om vem läsaren är och hur de ska tolkas och förstås (Prior 2003) och kan konkurrera med andra professionella värden. Idén om den gode lyssnaren som tar klienten som utgångspunkt i arbetet kan exempelvis krocka med agendan för dokumentstyrda bedömningsinstrument. Så här säger en socialarbetare som just genomfört en intervju med en klient om dennes beroendeproblematik, med hjälp av 180 förutbestämda frågor där svar i huvudsak ges i kryssform (ja, nej, vet ej):

Utredaren: Något jag kan tycka är jättejobbigt med ASI [Addiction Severity Index] är att man generellt måste avbryta dom, om dom pratar mycket. [---] men det måste man ... för man kan inte sitta i fyra timmar.

Forskaren: Nej, jag förstår.

Utredaren: Och det blir inte bra för klienten heller. Och så vill dom så gärna prata om varje sak, kanske. Och så måste man föra tillbaka [till frågorna].

(Intervju från socialtjänstens Individ- och familjeomsorg)

En konflikt mellan att få intervjun genomförd i rimlig tid, men samtidigt lyssna på klienten utan att avbryta framgång tydligt. Det standardiserade intervjuformatet ger inte utrymme för klienten att fördjupa sig i sina problem eller prata mycket om varje område. Av lojalitet till metoden måste klienten avbrytas, men utredaren frustreras av att behöva göra det. I detta exempel uppstår dilemmat utifrån en professionell värdering av klientens behov av samtalsutrymme.

I andra fall är det den egna bedömningsförmågan som utmanas. Även om socialsekreteraren väljer att följa den egna bedömningen, när denna går emot dokumentets instruktion, skapas en osäkerhet om beslutet. I följande fall, som utspelar sig på ett arbetsmöte, förhåller sig en socialsekreterare till en checklista som chefen skapat:

Utredaren: Jag tycker att där det står specificerat antal samtal som man ska ha är lite så ... för det är ju många gånger man känner att det behövs inte mer [...] och det kan man ju i och för sig skriva som en notering, men man kan också hänga upp sig på det och fastna i att ”shit, nu har jag inte haft 3 samtal, fast *det står att jag ska ha 3 samtal*” så att det är ...

(Fältanteckning från socialtjänstens Individ- och familjeomsorg)

En kontrast skapas här mellan att känna något (att fler möten inte behövs) i förhållande till det faktum att ”det står att” (ett visst antal möten behövs). Denna konflikt kring det egna arbetets kvalitet uppstår först när arbetet stäms av mot styrningsdokumentet, något man uppenbarligen kan ”hänga upp sig” på. Här har utredaren följt sin professionella bedömning, men lämnas med en eftersmak av att inte ha fullgjort sitt arbete.

Även på motsatt sätt, exempelvis när dokumentets instruktion prioriteras på bekostnad av den egna bedömningen, uppstår dilemman i förhållande till de egna normerna. På en avdelning för biståndshandläggning som ingått i våra studier hade man nyligen börjat synliggöra varje handläggares ärendestatistik på en gemensam så kallad pulstavla. Detta för att kunna följa och fördela arbetet jämnt bland personalen. Det som mäts på tavlan är genomförda möten och färdigdokumenterade utredningar, vilket också signalerar vilka av biståndshandläggningens uppgifter som bör prioriteras. En handläggare beskriver hur hon får kvalitetsdilemman när hon följer mätningen för slaviskt, i stället för att lita på sin egen bedömning:

Tanja: Jag kan uppleva att pulstavlan kan bli lite att man är så insnöad på att man ska minska sina siffror att det blir nästan viktigare än att skriva bra. För, man sitter och skriver sin utredning, och man börjar kanske bli klar, och man borde egentligen läsa igenom den en gång till, eller ett par. Men man vill minska till en tvåa från en trea på tavlan liksom, att det tar lite fokus, att den siffran ska se bra ut, det tar fokus från vad vi faktiskt ska göra ... mmm ...

Forskaren: Är det i förhållande till sig själv, att man liksom känner att vad skönt att jag har fått ner siffran, eller är det i förhållande till att man får beröm och uppmuntran?

Tanja: Både och. Både för att det känns skönt själv, och för att man vill ju så klart visa upp ett gott resultat för sin chef, det vill man ju! Jag har pratat med en kollega om det, hon sade typ också att det är en sådan tillfredsställelse att gå och byta siffra, och det var vi ju väldigt överens om, men samtidigt så, hur bra skriven blev utredningen?

(Intervju från socialtjänstens Vård och omsorg)

Citatet i helhet och frasen ”hur bra skriven blev utredningen?” uttrycker tydligt att Tanja upplever en belöningskänsla när hon kan bocka av en utredning, men att denna grumlas av tvivel kring utredningens kvalitet. Dokumentet är föremål för både tillfredsställelse och otillfredsställelse, värderingar och känslor av att vara både bra och dålig. På en annan avdelning där liknande tavlor använts, berättade enhetschefen att de fått överge tavlorna, eftersom de känner de skapade påverkade personalen negativt: ”Det blev så jobbigt för vissa att – åh nej, nu ligger jag efter igen ... det var ingen fungerande strategi”, förklarade hon. Här kan man säga att dokumentet styr (eng. *acts back on*) socialarbetaren (Prior 2003) i bemärkelsen att inre konflikter uppstår oavsett om den egna uppfattningen eller dokumentets antaganden följs.

Dokument som gemensam fiende

I socialarbetarens och klientens interaktion kan ett sätt att lösa dilemmat vara att alliera sig *med* klienten *mot* dokumentets utformning och konstruera detsamma som en gemensam fiende för alliansen. Färdiga frågor ses inte alltid som produktiva för kontakten med klienterna. Strategin att helt enkelt markera distans mot dokumentet genom närhet till klienten kan vara en möjlighet för att behålla allians och förtroende. På ett teammöte där dokumentationsverktyget Barns Behov i Centrum (BBIC) diskuteras förklarar en utredare hur hon ser på saken:

Utredaren: Och planeringsdokumentet, det brukar inte jag ha med mig till det första mötet för det blir styligt tycker jag, men det vet jag att andra har, det är olika. Man kan inte bestämma på förväg hur man ska planera en utredning. Ibland händer det att föräldrarna börjar prata jättemycket och kanske har ångest eller gråter jättemycket. De ger sin bild av det hela där och då. De behöver prata av sig och få stöd. Det är ju väldigt informativt också när de berättar så fritt. Då kan man ju inte komma med sitt dokument och säga att ... vi ska göra en plan här och jag måste hålla mig till min planering ... Man måste ju fånga upp föräldrarna då.

(Fältanteckning från socialtjänstens Individ- och familjeomsorg)

Utredaren framställer dokumentet som något som stör alliansen, något klumpigt och otympligt som hon väljer att bortprioritera för att kunna vara lyhörd inför föräldrarnas behov. Ett ”styligt” dokument är svårt att

använda när det kommer till ångestfyllda, gråtande föräldrar. Det framkommer dessutom att föräldrarnas mer spontana tillstånd kan vara ett tillfälle som ger information av bra kvalitet för utredningen. Enligt denna utredare är det alltså både bra för relationsskapandet och informationsinsamlandet att följa klienten, snarare än dokumenten.

Vi har också kunnat observera hur denna allians med klienten, tillika distans mot dokumentet, konkret kan ta sig uttryck i socialarbetarens interaktion med klienter. Vid flera ASI-intervjuer tycktes socialarbetarna haka upp sig på karaktären av de frågor som ställdes. De kunde exempelvis be om ursäkt för vissa känsliga frågor som behövde ställas: ”Jag är ledsen, men jag måste ställa dessa frågor”, eller genom metakommentarer ”kliva ur” blankettens manus och kritisera frågorna (Martinell Barfoed 2014). Vi befinner oss på en frivårdsexpedition:

Utredare: Har du sjukersättning på grund av någon kroppslig skada eller sjukdom?

Goran: Nej.

Utredaren: Nej. Får du för närvarande hjälp med problem som rör din fysiska hälsa? [formell “enkätrost”].

Goran: Vad? Nej, OK. Min fysiska? Ja, det får jag. Jag får ju dom här tablettorna. Och så. Så.

Utredaren: Precis. Alltså det är kluriga frågor, va. Ja, jag börjar undra. Vad är det för frågor? Vi har ju precis konstaterat att du har problem!

Goran: [överlappande prat] Ja, är det psykiskt eller fysiskt?

(Fältanteckning från Kriminalvårdens frivård)

ASI-intervjun strukturerar samtalet genom att frågorna i sig blir uppmärksamhetens centrum. Utredaren och klienten enas här i en kritik av frågornas utformning. Socialarbetarens kommentar off-script kan ses som en *face-saving activity* i goffmansk mening. När klienten får svårt att svara bekräftar socialarbetaren att frågorna inte är enkla att besvara och räddar därigenom ansiktet på klienten (Goffman 1967). Kommentaren kan ses som en resurs för att skapa allians med brukaren, men också för att lyckas genomföra uppgiften.

Dokument i förgrunden och bakgrunden

Något som kan gå lättare med tiden och med ökad erfarenhet är att förpassa dokumentet till bakgrunden och ha det i bakhuvudet vid interaktion med klienten. En van och skicklig socialarbetare kan ta fram och lägga undan blanketten utifrån aktuell situation. På ett hembesök använder boendehandläggaren Eva sin erfarenhet för att bedöma vårdbehovet i stället för att utifrån ett medhavt frågeformulär fråga om brukarens rörelseförmåga och mående: Stämningen är otvungen runt köksbordet. Eva följer varje skiftning i den äldre kvinnans sinnesstämning och rörelseförmåga när kaffekannan hämtas och ställer några frågor efterhand. Hon lägger blanketten åt sidan och låter brukaren prata fritt: ”Jag fick ändå med mig det jag behöver för att lägga in det i datorn”, konstaterar hon efter mötet (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019 s. 67).

Vi återvänder till hembesöket hos Signe, 90 år, som vi mött tidigare. Exemplet visar hur samma boendehandläggare denna gång använder blanketten mer tydligt. Släktingarna runt bordet har uttalad kritik mot tidigare handläggning och starka önskemål om vad Signe behöver:

Boendehandläggaren Eva följer i dag blankettstrukturen aktivt. Frågeformuläret styr interaktionen, men Eva ”bjuder” samtidigt på sig själv för att skapa god stämning runt bordet. Släktingarna är bestämda i uppfattningen att Signe måste flytta till ett särskilt boende. Eva nappar inte omedelbart på släktingarnas förslag utan vänder sig till brukaren: ”Vad vill du, Signe?” Eva släpper med jämna mellanrum blankettens frågestruktur och skriver ner små anteckningar bredvid blankettens rutor. När släktingarna pratar, sneglar boendehandläggaren ibland ner på blanketten, som för att se att hon får med sig det hon behöver.

(Fältanteckning från socialtjänstens Vård och Omsorg)

Att inte bemöta släktingarnas synpunkter skulle vara tondövt utifrån handläggarens perspektiv, därför uppmuntras viss interaktion utöver blankettens frågor, men en mer fri dialog, som i förra exemplet, sker inte. Blanketten används närmast som en medbedömare, eller stöttande kollega, när kritiken under andra delar av mötet blir stark (se förra exemplet). I detta fall visar sig bedömningen vara svårare än i det förra exemplet – det lutar åt ett nej till ett särskilt boende, eftersom Signe trots släktingarnas önskan verkar fungera relativt väl hemma.

Dokument och socialarbetare i komplex interaktion

I den här texten har vi velat ta med läsaren till socialarbetares dynamiska vardag för att illustrera de olika sätt som dokument blir del i interaktioner och aktiviteter samt i föreställningar om hur det sociala arbetet ska utföras. När organisationer som socialtjänsten och frivården har allt fler administrativa rutiner liksom styrande dokument att förhålla sig till, är det viktigt att inte bara undersöka dessa rutiner och dokument för sitt innehåll, utan även hur de används och åberopas som vore de aktörer i sin egen rätt.

Vi har funnit två huvudspår av dokumentens betydelse där de på olika sätt blir resurser för hur socialarbetare formulerar sitt arbetsuppdrag. För det första görs dokumenten till regissörer för arbetet genom den struktur och stadga de erbjuder att ”hänga upp” ärendena på. Dokument ges i denna inramning ett definitionsföreträde och görs till allierade för att genomdriva en agenda. För det andra finns empiriska belegg för att dokumenten också görs till det sociala arbetets motsats, och därmed föranleder dilemman och anpassningsstrategier hos socialarbetaren, exempelvis för att gynna en allians med en klient. Sådana anpassningsstrategier kan handla om att konstruera dokumentet som en gemensam fiende eller i stunden dölja att man är styrd av ett dokument. Dokumenten blir därmed viktiga resurser i meningsskapandet, oavsett om de uppfattas hjälpa eller hindra socialarbetarna i arbetet. De är dock aldrig betydelselösa, utan påverkar agendan på olika sätt.

När vi ger exempel på hur dokument närmast kan agera som beslutsfattare, vara en yrkesverksams allierade eller fiende, eller få definitionsföreträde, behandlas de nästan som subjekt med egna tankar, känslor och omdömesförmåga. Vi har intresserat oss för hur aktörer, det vill säga socialarbetare – ofta i interaktion med klienter – i specifika sammanhang och för specifika syften tillskriver dokument olika betydelse och mening, ibland ett aktörskap där de får en *adderad betydelse* och en särskild auktoritet. Tänk exempelvis på det skriftliga avslaget som får betydelse just för att det finns som text och därmed kan överklagas i rättssäkerhetens namn, eller ärendetyngdsmätningen vars bedömning av arbetsbelastningen trumfade socialsekreterarens upplevelse. I denna situationsbundna hantering används dokumenten strategiskt och kreativt för att få arbetet gjort i en given situation. Dokument är visserligen döda i sig, men de får liv i det professionella arbetet genom hur de tolkas och används. De är inga passiva behållare av information utan kan, precis

som socialarbetarna själva, betraktas som något som förändrar aktörskartan i det sociala arbetet. Som en följd av ökade krav på redovisningsbarhet blir också dokument alltmer eftertraktade resurser, vilket är ytterligare ett argument för att studera dess betydelse.

Avslutningsvis hävdar vi att dokument är värda att tas på allvar och att de kan ses som en egen aktörskategori inom offentliga organisationer. Vi menar att detta synsätt på dokument är viktigt för att förstå den sociala ordningen, logiken och dynamiken i socialt arbete. Av detta skäl är det påkallat att undersöka hanteringen av dokumenten, de ageranden och interaktioner som dokumenten ingår i, snarare än att enbart fokusera på deras innehåll. Detta för att inte förenkla de andra aktörernas (socialarbetarna, cheferna med flera) förhållningssätt till styrning, eller underspela deras betydelse och handlingsutrymme: Socialarbetare är inte marionetter som styrs av riktlinjer och ledningsstrukturer, men är inte heller helt fria att följa sin egen inre professionella kompass. Det är en empirisk fråga att undersöka socialarbetarens frihetsgrader i ett givet sammanhang. Vi hoppas att vi genom att analysera dokumentens betydelse i det vardagliga arbetet har kastat ljus över dokumentens fascinerande samspel med socialarbetaren.

Referenser

- Agevall, Lena, Jonnergård, Karin & Krantz, Joakim (2017). *Frihet under ansvar eller ansvar under tillsyn? Om dokumentstyrning av professioner*. Växjö: Linnaeus University Press.
- Asp-Onsjö, Lisa (2011). Dokumentation, styrning och kontroll i den svenska skolan. *Educare*, 2, 39–56.
- Bornemark, Jonna (2018). *Det omätbaras renässans: En uppgörelse med pedanternas herravälde*. Stockholm: Volante.
- Brante, Thomas (2014). *Den professionella logiken: Hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. Stockholm: Liber.
- Drury-Hudson, Julie (1999). Decision making in child protection: The use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement. *The British Journal of Social Work*, 29(1), 147–169.
<https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011423>
- Emerson, Robert M. & Messinger, Sheldon L. (1977). The micro-politics of trouble. *Social Problems*, 25(2), 121–134. <https://doi.org/10.2307/800289>

- Falkenström, Hanna & Hjärpe, Teres (2017). Dokumentation och känslor. *Societvetenskaplig tidskrift*, (3)4, 177–199.
<https://doi.org/10.3384/SVT.2017.24.3-4.2384>
- Gambrill, Eileen (2011). Evidence-based practice and the ethics of discretion. *Journal of Social Work*, 11(1), 26–48.
<https://doi.org/10.1177/1468017310381306>
- Garfinkel, Harold (1967). *Studies in ethnomethodology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Garrett, Paul Michael (2005). Social work's "electronic turn": Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529–553.
<https://doi.org/10.1177%2F0261018305057044>
- Goffman, Erving (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.
- Haraway, Donna (1988). Situated knowledges: The science question in feminism and the privilege of partial perspective. *Feminist Studies*, 14(3), 575–599. <https://doi.org/10.2307/3178058>
- Hellquist, Elof (1989). *Svensk etymologisk ordbok*. Stockholm: Liber.
- Hjärpe, Teres (2020). *Mätning och motstånd: Sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. Lunds universitet: Socialhögskolan.
- Holstein, James A. (2013). Att producera människor. I: Katarina Jacobsson & David Wästerfors (red.). *Från klarhet till klarhet: Lysande texter för sociologisk forskning*. Malmö: Égalité.
- Høybye-Mortensen, Matilde (2015). Social work and artefacts: Social workers' use of objects in client relations. *European Journal of Social Work*, (18)5, 703–717. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.930816>
- Ivarsson Westerberg, Anders (2004). *Papperspolis: Den ökande administrationen i moderna organisationer*. Stockholm: Ekonomiska forskningsinstitutet vid Handelshögskolan i Stockholm (EFI).
- Jacobsson, Katarina (2016). Analyzing documents through fieldwork. *Qualitative research* (4 uppl.). London: Sage, s. 155–171.
- Jacobsson, Katarina & Martinell Barfoed, Elizabeth (2019). *Socialt arbete och pappersgöra: Mellan klient och digitala dokument*. Malmö: Gleerups.
- Kurunmäki, Liisa & Miller, Peter (2006). Modernising government: The calculating self, hybridisation and performance measurement. *Financial Accountability & Management*, 22(1), 87–106.
<https://doi.org/10.1111/j.0267-4424.2006.00394>
- Latour, Bruno (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Lipsky, Michael (2010/1980). *Street-level bureaucracy*. New York: Russell Sage Foundation.

- Martinell Barfoed, Elizabeth (2014). Standardiserad interaktion: En utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), 4–23.
<https://doi.org/10.3384/SVT.2014.21.1.2427>
- Martinell Barfoed, Elizabeth (2018). From stories to standardised interaction: Changing conversational formats in social work. *Nordic Social Work Research*, (8)1, 35–49. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1417154>
- Martinell Barfoed, Elizabeth (2019). Digital clients: People production in social work. *Social Inclusion*, 7(1) 196–206.
<https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1814>
- Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2002). *En nordisk modell i socialt arbete och utbildning?* Working-paper-serien 2002:1. Lunds universitet: Socialhögskolan.
- Nordstedts (1997). *Nordstedts plus: Svensk ordbok + uppslagsbok*. Stockholm: Nordstedts förlag.
- Olofsdotter Stensöta, Helena (2013). Gräsrotsbyråkrati i förändring. I: Åsa Casula Vifell & Anders Ivarsson Westerberg (red.) (2013). *Det offentliga tjänst: Nya förutsättningar för tjänstemannarollen*. Malmö: Gleerups.
- Ponnert, Lina & Svensson, Kerstin (2016). Standardisation: The end of professional discretion? *European Journal of Social Work*, 18(2–4), 586–599.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1074551>
- Prior, Lindsay (2003). *Using documents in social research*. London: Sage.
- Prior, Lindsay (2004). Doing things with documents. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2. London: Sage.
- Prior, Lindsay (2008). Repositioning documents in social research. *Sociology*, 42(5), 821–836.
<https://doi.org/10.1177/0038038508094564>
- Rafaëli, Anat Ed & Pratt, Michael G. (red.) (2006). *Artifacts and organizations: Beyond mere symbolism*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Randall, Dave & Sharrock, Wes (2011). The sociologist as movie critic. I: Mark Rouncefield & Peter Tolmie (red.) (2016). *Ethnomethodology at work*. London: Routledge.
- Samra-Fredericks, Dalvir, & Bargiela-Chiappini, Francesca (2008). Introduction to the symposium on the foundations of organizing: the contribution from Garfinkel, Goffman and Sacks. *Organization studies* 29, (5):653-675. <https://doi.org/10.1177/0170840608088763>
- Shore, Cris & Wright, Susan (2015). Audit culture revisited: Rankings, ratings, and the reassembling of society. *Current Anthropology*, 56(3), 431–432.
<https://doi.org/10.1086/681534>

- Tøndel, Gunhild (2014). *Øyeblikkbildenes autoritet: Om tall som styringsteknologi i de kommunale helse-og sosialtjenestene*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Institutt for sosiologi og statsvitenskap.
- Weber, Max (1987). *Ekonomi och samhälle: Förståelsesociologins grunder 3. Politisk sociologi*. Lund: Argos Förlag.
- Webster, Noah (1968). *Webster's twentieth century dictionary of the English language*. (2 uppl.). Cleveland och New York: The World Publishing Company.
- Wächter, Ruth (1998). Utredning. I: Verner Denvall & Tord Jacobson (red.). *Vardagsbegrepp i socialt arbete: Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Wästerfors, David (2019). Things left unwritten: Interview accounts versus institutional texts in a case of detention home violence. *Social Inclusion*, 7(1), 248–258. <https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1824>
- Åkerström, Malin & Jacobsson, Katarina (2019). "Producing people" in documents and meetings in human service organizations. *Social Inclusion*, 7(1), 180–184. <https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1993>
- Åkerström, Malin, Jacobsson, Katarina, Andersson Cederholm, Erika & Wästerfors, David (2021). *Hidden attractions of administration: The peculiar appeal of meetings and documents*. London och New York: Routledge.

