



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

I gränslandet mellan organisationsföreträdare, professionell person och privatperson:

**En kvalitativ innehållsanalys av
socialarbetares bloggar.**

Av: Zandra Berg

Kandidatuppsats SOPA 63

Aktuell termin: VT 15

Antal ord: 13697

Handledare: Gabriella Scaramuzzino

Abstract

On social media platforms, such as blogs, the boundaries between private life and working life can be blurred. When social media is used by people who can be seen as agents for human service organizations this can give rise to both ethical and relational issues. On the one hand socialworkers like everyone else should have the right to express opinions and act as private persons on the internet. On the other hand it can be argued that they have a special responsibility towards clients and society and hence should be careful in their use of social media.

The aim of this study is to explore how socialworkers in their use of private, but yet workrelated blogs, relate to their different roles such as agents for human service organizations, professional persons and as private citizens on the internet. Qualitative content analysis has been used to analyze seventeen blogs written by swedish socialworkers. Human service organizations, whistleblowing and Goffmans (2014) theory on social roles are used as theoretical tools in this study.

The study shows that socialworkers use private blogs in various ways, with various purposes. Four different kinds of blogs will be presentet. In some cases socialworkers roles can be easily seperated, in others it is difficult to see if the social worker writes in a personal capacity or in her professional role.

Keywords: social media, blogs, social workers, professional, private, human service organizations, social roles, whistleblowing.

Förord

Hela processen med denna uppsats har varit en lång berg- och dalbana. Jag har ofta befunnit mig i dalen och tänkt att det aldrig kommer att gå. Först mot slutet har det också funnits glädje och en spänning i att titta på mitt material ur olika perspektiv för att se vad det slutligen ska bli av det! Jag är lättad över att denna period i mitt liv snart är över, och stolt över att jag tillslut kom hela varvet runt.

Utan min handledare som med glada tillrop och tålamod lotsat mig igenom detta hade jag förmodligen inte varit klar än. Tack Gabriella Scaramuzzino för alla den tid och energi du har lagt ner på mig och min uppsats. När jag stått stilla i dalen av min berg-och dalbana har du varit vajern som hakat i min vagn och långsamt dragit den uppåt till toppen för att ge mig ny fart.

Ett tack till Henrik, min sambo, som fortfarande står vid min sida trots mina ups and downs, och till alla vänner och familj som erbjudit sig att hjälpa mig på alla sätt möjliga.

Innehållsförteckning

Abstract	2
Förord	3
1 Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte och frågeställningar.....	7
2 Kunskapsläge	7
2.1 Juridiska aspekter- Yttrandefrihet, meddelarfrihet och sekretess	10
3 Teori	11
3.1 Människobehandlande organisationer och socialarbetares position.....	11
3.2 Whistleblowing	13
3.3 Sociala roller och regioner.....	14
4 Metod och metodologiska överväganden	16
4.1 Kvalitativ innehållsanalys	16
4.2 Urval och empiri.....	16
4.3 Analysförfarande	17
4.4 Metodologiska överväganden och utmaningar.....	19
4.4.1 Tillförlitlighet	20
4.5 Etiska överväganden.....	22
5 Resultat och analys	23
5.1 Inledande sammanfattning.....	24
5.2 Från ord till handling	25
5.3 En annan bild- Mellanhanden	30
5.4 Arbetsdagboken: Privat eller professionell?	33
5.5 Inte bara arbete: Relationella gränser	37
6 Avslutande diskussion	39
7 Referenslista	42
7.1 Rättsfall.....	44

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Internet är fortfarande ett växande fenomen i Sverige med nya användare varje år (Findahl 2014). Sju av tio internetanvändare besöker sociala medier som Facebook, Twitter eller bloggar (Findahl 2014:29). Syftet med att använda sociala medier kan exempelvis vara att möta likasinnade, att återskapa en bild av sig själv eller att sprida information för att göra skillnad i samhället (Kietzmann et al. 2011). Sociala medier kan utgöra ett kraftfullt verktyg genom att ett blogginlägg eller en tweet genom delning snabbt kan nå ett stort antal människor och därigenom påverka synen på ett fenomen eller en organisation (ibid.). I takt med att användandet av sociala medier ökar i stort ökar det även bland människor som arbetar inom människobehandlade organisationer (Lundälv 2015). Sociala medier används i tjänsten som ett sätt att kommunicera med allmänheten (se exempelvis polisens, 2015, Facebooksida, <https://sv-se.facebook.com/polisen>). Sociala medier används också på fritiden av anställda inom människobehandlande organisationer. Det är det sistnämnda denna studie kommer att behandla.

Människobehandlande organisationer har till uppgift att skydda och förbättra välbefinnandet hos enskilda medborgare samtidigt som de genom kontroll av samma medborgare ska upprätthålla samhällets moraliska värderingar (Hasenfeld 1983). Det innebär att de yrkesverksamma, exempelvis socialarbetare, som ytterst intervenerar i enskilda människors liv kan sägas ha ett särskilt ansvar gentemot klienter och samhället. I livet utanför internet kan privatlivet med familjen, arbetslivet med kollegor och klientkontakter lättare hållas åtskilda. Via offentliga sociala medier kan dock dessa världar sammanstöta (Kimball & Kim 2013) och gränserna bli otydliga för socialarbetares olika roller. En legitim fråga är om yrkesverksamma inom människobehandlade yrken har rätt att vara privatpersoner på internet? Är det rimligt att de får lyfta personliga värderingar och åsikter kring deras arbete i offentligheten, eller går deras professionella ansvar före?

Lundälv (2015) lyfter ett antal exempel rörande människor inom skolan, polisen, sjukvården och socialtjänsten där deras användande av sociala medier har väckt känslor utifrån den ställning de har i samhället. I vissa fall har användandet av

olika instanser bedömts som hotfullt eller olämpligt och lett till konsekvenser som avstängning från studier/arbete eller uppsägning (ibid.). Det talar för att studenter och yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer inte obehindrat kan uttrycka sig som de vill i sociala medier, trots att de själva anser sig göra detta som privatpersoner. I andra fall har personer friats i arbetsdomstolen utifrån deras rätt till yttrandefrihet och meddelarfrihet (AD 2012 Nr 25; AD 2012 Nr 74). Det betyder att det finns möjlighet för personer med människobehandlande yrken att använda sociala medier för att kritisera arbetsgivare eller att utifrån sina upplevelser beskriva sitt arbete. Att så olika bedömningar har gjorts visar att det finns en osäkerhet kring var gränserna går och att avvägningarna för de inom människobehandlande yrken som väljer att använda sociala medier kan vara svåra.

En genomgång av den tidigare forskningen på området visar att det finns en kunskapslucka som denna studie ämnar fylla. Medan andra studier (se t.ex. Halabuza 2014; Strom-Gottfried, Thomas & Anderson 2014) främst har fokuserat på potentiella etiska dilemman som kan uppstå när företrädare för människobehandlande organisationer använder sociala medier kommer denna studie att undersöka det faktiska användandet. Studien är, med hänsyn till dess omfång, avgränsad till att undersöka socialarbetares privata bloggar som i någon utsträckning handlar om arbetsrelaterade saker.

Det framstår som att kunskapen om socialarbetares användning av sociala medier är mindre än motsvarande kunskap för andra yrkesgrupper. Det kan exempelvis nämnas att det för andra människobehandlande yrken i Sverige som poliser och läkare m.fl. finns framtagna råd för privat användande av sociala medier (Polisförbundet 2012; Sveriges läkarförbund & Svenska Läkaresällskapet 2012). Det finns riktlinjer för hur sociala medier kan användas *inom* det sociala arbetet och av myndigheter, framtagna av Socialförvaltningen, Stockholms stad (2012) och E-delegationen (2010). Ingen av dessa publikationer nämner dock anställdas användande av sociala medier på fritiden. Att fördjupa kunskapen om och diskutera socialarbetares användande av sociala medier är viktigt utifrån de konsekvenser ett ogenomtänkt användande kan få. Klienter kan drabbas genom bristande sekretess eller moraliskt tveksamma framställningar. Synen på

socialarbetarkåren och de organisationer inom vilka de är verksamma kan bli för negativ och förtroenden därigenom slås i kras. Omvänt kan ett genomtänkt användande bidra med nya positiva förändringar. Genom att nyanserade bilder av sociala problem och människors levnadsvillkor sprids via sociala medier kan kunskapen och därigenom stigmatiseringen för klienter minska. Sociala medier kan också utgöra ett påtryckningsmedel för att förbättra det sociala arbetets villkor.

1.2 Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att undersöka och analysera socialarbetares faktiska användande av privata bloggar.

- Hur kan man förstå socialarbetares bloggande i relation till deras roll som privatperson, professionell person och organisationsföreträdare?
- Med vilket syfte använder sig socialarbetare av privata bloggar?
- Vilken betydelse får användandet för bilden av klienter, organisationer och socialarbetare?

2 Kunskapsläge

För att få en överblick av kunskapsläget har jag använt mig av Lubsearch och sökord som social work*, social media, human service organization, professional, personal, boundaries, role, identities, ethic*, dilemmas i olika konstellationer. Jag har även använt mig av böckers och artiklars referenslistor och med stöd av min handledare hittat litteratur.

Lundälvs (2015) bok ”Blogga tryggt” är tänkt som en handbok för de inom människobehandlande organisationer som vill använda sig av sociala medier. Han tar upp uppmärksammade fall där yrkesverksamma eller studerande inom MBO blivit ifrågasatta på grund av sin position i samhället i kombination med deras användande av sociala medier. Detta varvas med handfasta råd och information kring etiska och juridiska aspekter (ibid.).

Scaramuzzinos (2014) avhandling ”Sextsäljares och sextköpares kollektiva handlande på internet: en svensk ’fuckförening’?” belyser bland annat hur socialarbetare bedriver socialt arbete på internet och hur gränserna för vad som är privat och offentligt suddas ut på internet.

Vid sökningar med orden ”social work” och ”social media” har många träffar kommit att handla om potentiella etiska dilemman som kan uppstå när socialarbetare eller andra yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer, utifrån deras professionella ansvar och etiska riktlinjer, använder sig av sociala medier. De flesta artiklar ligger på en abstrakt nivå och har inte undersökt det faktiska användandet.

Konsensus råder kring att den tekniska utvecklingen leder till nya etiska dilemman för människobehandlande organisationer och deras anställda där befintliga riktlinjer och etiska koder inte räcker till (Halabuza 2014; Kimball & Kim 2013; Strom-Gottfried, Thomas & Anderson 2014, m.fl.). Kimball & Kim (2013) lyfter t.ex. att situationer kan uppstå där klienter kontaktar socialarbetare via deras offentliga sociala medier och menar att det då saknas riktlinjer för hur socialarbetare ska bemöta detta. Även andra studier nämner risker med att gränserna mellan vad som är privat och offentligt blir otydliga på internet och sociala medier (Halabuza 2014 m.fl.). Forskningen pekar på att dessa otydliga gränser kan påverka relationen mellan klienter och socialarbetare genom att klienten via sociala medier kan få en känsla av att känna sin socialarbetare privat (Halabuza 2014; Strom-Gottfried, Thomas & Anderson 2014). Forskarna menar även att det för mottagaren av den information socialarbetare publicerar på nätet kan vara svårt att skilja på privatperson och professionell person (ibid.). Detta kan leda till att saker som publiceras via sociala medier kan påverka socialarbetarens professionella anseende, såväl som anseendet för hela yrkeskårer eller organisationer (Halabuza 2014). Exempel på information som anses vara olämplig för socialarbetare att publicera via sociala medier är nakenbilder, fräck humor, klagomål på klienter, kollegor eller arbetsgivare och bilder på socialarbetaren som berusad eller bakfull (ibid.). Strom-Gottfried, Thomas och Anderson (2014) tar i en artikel upp risker kopplade till att skriva om arbetsrelaterade problem på sociala medier. Dessa rör exempelvis risken för sekretessbrott och att det i

kommentarsfält kan uppstå elaka diskussioner om klienter som nämnts (ibid.). Samtliga studier som tagits upp i stycket ovan manar till försiktighet och noggrann reflektion innan socialarbetare postar, delar eller gillar innehåll på internet och menar att varje socialarbetare bör vara medveten om internetinnehålls beständighet, uppsökbarhet och möjliga mottagare.

En svensk forskargrupp har undersökt huruvida svenska läkare och läkarstuderande brutit mot sekretess eller kårens etiska riktlinjer i sitt användande av det sociala mediet Twitter (Brynolf et al. 2013). Forskarteamet hittade inlägg som var att betrakta som oprofessionella samt ett fåtal som var en möjlig överträdelse av patientsekretess. De har kategoriserat inlägg/tweets utifrån om de är relaterade till sjukvård eller inte samt om de är att betrakta som neutrala eller oprofessionella (ibid.). Forskarteamet kom fram till att 8,6 % av de sjukvårdsrelaterade inläggen var att betrakta som oprofessionella och att 0,2 % av samtliga tweets var att betrakta som en möjlig överträdelse av patientsekretess. Brynolf et al. (2013) fann även att oprofessionellt innehåll var vanligare bland de som använde Twitter under falskt namn. I likhet med ovan beskriven forskning manar teamet till eftertänksamhet beroende på att det svårigen kan göras avgränsningar mellan den professionella personen och privatpersonen (ibid.).

Det finns även information om hur sociala medier får och kan användas inom ramen för det sociala arbetet och av myndigheter. E-delegationen (2010) har gett ut riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. De menar att sociala medier är ett användbart medel för att skapa mer öppenhet och dialog med samhällets medborgare. Samtidigt finns många juridiska aspekter att ta hänsyn till som sekretess och hur information på sociala medier ska sparas och hanteras utifrån att den är att betrakta som allmänna handlingar (E-delegationen 2010). Socialförvaltningen i Stockholms stad (2012) har gett ut en handbok för hur sociala medier kan användas i arbetet. Den tar bland annat upp hur kommunikation kan ske säkert (eller inte) via internet samt hur socialsekreterare kan använda information om enskilda som publicerats via sociala medier och låta detta vara en del av ett beslutsunderlag (ibid.).

Den kunskap som finns om socialarbetare i relation till sociala medier är till stor del fokuserad kring potentiella etiska dilemman som kan uppstå då socialarbetare använder sig av sociala medier privat. Förhoppningen är att denna studie ska bidra med kunskap kring hur socialarbetares konkreta användande av sociala medier ser ut och därigenom ge en bredare kunskapsbas utifrån vilken riktlinjer och råd för socialarbetare kan skapas.

2.1 Juridiska aspekter- Yttrandefrihet, meddelarfrihet och sekretess

Anställda har genom yttrandefriheten rätt att öppet kritisera sin arbetsgivare eller berätta om de förhållanden som råder på en arbetsplats. Detta gäller även för kommunikation via sociala medier (Linde, Söderlöf & Thörne 2013).

Meddelandefriheten innebär en utvidgad rätt där arbetstagare även får lämna hemliga uppgifter till massmedia. För offentligt anställda finns dessutom ett meddelarskydd som hindrar arbetsgivaren från att ta reda på vem som lämnat uppgifter samt förbjuder arbetsgivaren att ta till disciplinära åtgärder för den som uttalat sig. (ibid). Anställda omfattas samtidigt av lojalitetsplikt gentemot arbetsgivaren vilket enkelt uttryckt innebär att de inte får skada arbetsgivaren.

Lojaliteten innebär att den anställda ska fullgöra sina arbetsuppgifter och anpassa sig till de beslut arbetsgivaren fattar rörande exempelvis omorganisering (Linde, Söderlöf & Thörne 2013). För offentligt anställda sträcker sig yttrandefriheten långt och kan sägas gå före lojalitetsplikten. För privatanställda gäller i princip det motsatta. Privatanställda omfattas inte genom lag av meddelarskyddet vilket bland annat innebär att det kan vara tillåtet för arbetsgivaren att avskeda den som uttalar sig kritiskt om organisationen (ibid.).

Yttrandefriheten och meddelarfriheten gör det dock inte tillåtet att kränka, hota, eller förtala någon. Det är heller inte tillåtet att bryta mot den typ av sekretesslagstiftning som gäller för exempelvis socialtjänst, skola eller hälso- och sjukvård. 26 kap. 1 § i Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) slår fast att: ”Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.”. Det innebär att socialtjänsten omfattas av sträng sekretess, det vill säga att det måste stå helt klart att röjandet av en uppgift inte kommer att skada den enskilde (Clevesköld & Thunved 2009). Att

en enskilds personliga förhållanden inte får avslöjas innebär i praktiken att inga uppgifter får röjas som gör det möjligt att koppla dessa till en specifik individ (ibid.).

3 Teori

I detta kapitel kommer jag att redogöra för mina teoretiska utgångspunkter. Först presenteras människobehandlande organisationer, vilken utgör en övergripande teori för denna studie. Människobehandlande organisationers särskilda karaktär kommer att beskrivas liksom socialarbetarens position i förhållande till dessa organisationer. Därefter presenteras whistleblowing som handlar om att uppmärksamma missförhållanden. Denna teori är vald med hänsyn till delar av empirin där socialarbetares bloggar kan ses som en form av whistleblowing. Slutligen beskrivs sociala roller och regioner utifrån Goffman (2014). Några av Goffmans (2014) begrepp som kommer att beskrivas är diskrepanta roller, främre- och bakre regioner samt team. Dessa används i studien för att förstå och förklara hur socialarbetare i sina bloggar förhåller sig till rollen som organisationsföreträdare, professionell person och privatperson.

3.1 Människobehandlande organisationer och socialarbetares position

Organisationer vilkas primära funktion är att skydda eller förbättra välbefinnandet för enskilda medborgare genom att definiera eller förändra deras personliga egenskaper kallas av Yeheskel Hasenfeld (1983) för *människobehandlande organisationer* (MBO). MBO skiljer sig från andra organisationer genom att deras arbetsmaterial utgörs av människor samt att det arbete som utförs är av moralisk karaktär. Framväxten av dessa organisationer kan sägas gå hand i hand med välfärdstatens framväxt- om staten ska tillhandahålla en minsta skäliga levnadsstandard behövs byråkratier vars uppgift är att bedöma huruvida enskilda medborgare är berättigade till statens insatser och se till att dessa insatser fördelas rättvist (ibid.). MBO utgör på så sätt mellanhanden mellan staten och medborgaren där uppdraget är delat mellan att tillgodose människors behov och rättigheter samt att kontrollera att den enskilde lever upp till sina skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Detta uppdrag innebär ofta att besluta om vem som ska få ta del av knappa resurser i form av tid, pengar och expertis

och är därför i grunden ett moraliskt arbete (Linde & Svensson 2013). MBO skapar och bibehåller sin legitimitet genom att spegla omgivningens förväntningar på att detta uppdrag utförs och således även upprätthåller samhällets moraliska värden (Levin 2013).

Människobehandlande organisationer arbetar efter vaga, tvetydiga och problematiska mål. Detta för att det är svårt att nå konsensus exempelvis kring vilken välfärdsnivå som är eftersträvansvärd (Hasenfeld 1983). Osäkerhet finns även i de arbetsmetoder som socialarbetare använder eftersom det är svårt att förutsäga resultaten i de vitt skilda kontexterna beprövade metoder används (Linde & Svensson 2013). Kanske finns även en osäkerhet i att bedöma huruvida resultaten är bra eller dåliga- hur mäter vi exempelvis något så individuellt som goda levnadsförhållanden? Socialarbetarens arbetsuppgift är att i denna osäkra miljö hantera sociala problem ”på ett för individen, organisationen och samhället acceptabelt sätt” (Levin 2013:29).

Relationen mellan de som bedriver socialt arbete och klienter utgör grunden i MBO. (Hasenfeld 1983). Det är genom dessa relationer som organisationen utför eller misslyckas med sitt uppdrag att förbättra människors levnadsvillkor och kontrollera att de följer samhällets normer. I dessa relationer finns en ojämn maktbalans. Klienten står i beroendeställning till organisationen och den enskilda socialarbetaren genom att dessa har makten över de resurser klienten behöver (ibid.).

Socialarbetare, bland andra, har en särskild positionering mellan olika aktörer vilket påverkar hur de utför sitt arbete. Lundquist (1998) skriver om *ämbetsmannarollen*. Ämbetsmannen är positionerad mellan lagen (som ska lydask), överordnade (som ska visas lojalitet) och samhällsmedborgare (som ska visas hänsyn) (ibid.). Det finns olika uppfattningar kring vilken eller vilka av dessa tre som ämbetsmannen bör ta hänsyn till i första hand (Lundquist 1998). Socialarbetarens position innebär att de kan ställas inför motstridiga krav från exempelvis organisationen och klienten. Å ena sidan är socialarbetaren en organisationsrepresentant, å andra sidan en medmänniska och vad som ter sig

rimligt utifrån organisationens perspektiv kan ibland vara orimligt ur ett medmänskligt perspektiv (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Det är mot bakgrund av människobehandlande organisationers speciella karaktär och ställning i samhället som socialarbetares privata, men ändå arbetsrelaterade bloggande blir viktigt att undersöka. Arbetet som socialarbetare kommer med ett ansvar att visa hänsyn gentemot en rad aktörer samtidigt som socialarbetare på sin fritid kan definieras som privatpersoner. På internet kan gränsen mellan den professionella socialarbetaren och privatpersonen med egna värderingar suddas ut, vilket skapar spänningar och dilemman.

3.2 Whistleblowing

Whistleblowing kan förekomma i alla typer av organisationer, så även människobehandlande organisationer. Enligt Micelis och Nears definition från 1992 (Hedin & Månsson 2008:277) sker *whistleblowing* ”när (tidigare eller nuvarande) organisationsmedlemmar avslöjar en illegal, omoralisk eller illegitim praktik, som arbetsgivarna kontrollerar, för personer eller organisationer som kanske kan påverka handlandet”. Det handlar således inte bara om att vara kritisk utan om att uppmärksamma tidigare okända missförhållanden för människor som har möjlighet att påverka.

Whistleblowing som begrepp är relevant för denna studie för att det i empirin finns exempel på att socialarbetare genom bloggar sprider information om missförhållanden på sina arbetsplatser. Jag kommer att använda begreppet för att förstå de delar av min empiri där socialarbetare beskriver händelser eller situationer som uppfyller kraven i definitionen ovan.

Whistleblowers är det uttryck som används för att beskriva de personer som påtalar missförhållanden (Hedin & Månsson 2008). Svenska ord som kan användas är visselblåsare, visselblåsning eller som i Hedin och Månssons (2008) fall kritiker och kritikerprocesser. I denna studie används genomgripande de engelska begreppen.

När arbetstagare uppmärksammar brister inom organisationens verksamhet finns tre olika handlingsalternativ som på 1970-talet beskrevs av Albert Hirschman (Hedin & Månsson 2008). Det första är att höja sin röst och protestera, det andra är att lämna organisationen och det tredje är att tåga och fortsätta som om ingenting har hänt (ibid.). I denna studie används begreppet whistleblowing i relation till missförhållanden som avslöjas på internet. Internet ger whistleblowers möjlighet att höja sin röst och protestera skyddade av anonymitet, samtidigt som de på sina arbetsplatser kan fortsätta som om ingenting har hänt. Bloggen som verktyg kan således ge whistleblowing en ny dimension vilket kommer att diskuteras i studien.

3.3 Sociala roller och regioner

Goffmans (2014) teori om roller och regioner används i studien för att förstå och förklara hur socialarbetare i sina bloggar förhåller sig till rollen som organisationsföreträdare, professionell person och privatperson.

Goffman (2014) menar att vi ständigt spelar olika *roller*. Alla dessa roller blir sammantaget vår person. För de flesta etablerade sociala roller finns redan ett antal stereotypa karaktäristika och förväntningar som den som kliver i rollen förväntas upprätthålla. För rollen socialarbetare skulle det exempelvis kunna handla om att vara lyhörd gentemot klienter eller lojal mot den organisation inom vilken man arbetar.

Den interaktion som sker mellan människor beskriver Goffman (2014) som *framträdanden* där det finns en eller flera aktörer som genomför en rutin inför en publik som utgör mottagaren. Att göra ett framträdande handlar om att förmedla en bild, i vissa fall tror aktörerna fullt ut på den bild de förmedlar medan de i andra fall upprätthåller en falsk fasad. Den som inte själv tror på sitt framträdande kallas för en *cynisk aktör* (ibid.). Att spela sin roll trots att man inte tror på det som förmedlas kan göras för sin egen vinnings skull, men det kan också handla om att aktören gör det som denne tror är bäst för publiken eller samhället.

När flera individer ”samarbetar i framställningen av en rutin” kallar Goffman (2014:75) dessa för *team*. Ett team kan exempelvis utgöras av en arbetsgrupp, en

familj eller en organisation. För de individer som är en del av flera team med motstridiga intressen pratar Goffman (2014) om *diskrepanta roller*. En av de diskrepanta roller som nämns är *mellanhanden*. Mellanhanden tar del av information från flera team och ger ett falskt intryck av att vara mest lojal mot det team där hon förtillfället befinner sig. När mellanhanden så befinner sig i en situation där flera av dessa team är närvarande kan kommunikation (eller annan aktivitet) bli vacklande och vag eftersom mellanhanden svårligen kan ta parti för något av teamen (ibid.). I studien används begreppet för att analysera bloggar där författaren kan sägas vara en del av flera team och på den offentliga arena som bloggen utgör försöker att vara lojal mot samtliga.

Goffman (2014) pratar även om *främre* och *bakre regioner* kopplade till framträdanden. Han menar att varje framträdande har en främre region, där själva mötet med publiken sker. Ett exempel på ett framträdande i en främre region är exempelvis det socialarbetare gör en vanlig dag på kontoret. Publiken skulle i det fallet kunna vara klienter, chefer, kollegor eller yttre samarbetspartners. Det är i den främre regionen som aktörerna upprätthåller den bild som de vill att publiken ska ta del av. Det betyder att vissa saker framhålls medan andra göms (ibid.). För varje främre region finns också en bakre region där det som gömts i framträdandet för publiken kan komma fram i ljuset. En bakre region för ett team bestående av socialarbetare skulle kunna vara ett fikarum. I de bakre regionerna kan det som visats för publiken sågas eller publiken i sig bli föremål för både kritik och smicker som inte passat sig i framträdandet (ibid.). Det finns dock begränsningar för det informella beteendet i bakre regioner (Goffman 2014). På en arbetsplats kan exempelvis andrummet i den bakre regionen behöva användas för att stärka varandras moral genom att ge positiv feedback på gångna och kommande framträdanden. Personerna som befinner sig i den bakre regionen kan också tillhöra olika sociala kategorier eller ha vitt skilda värderingar, vilket gör att individer måste uppträda med vissa restriktioner för att inte kränka varandra (ibid.).

Främre och bakre regioner blir intressanta i förhållande till sociala medier och denna studie eftersom vad som kan uppfattas som en främre respektive bakre region inte är självklart på internet. Under resultat och analys presenteras konkreta

exempel på hur socialarbetares bloggar kan ses och användas som både främre och bakre regioner.

4 Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel kommer jag att redogöra för val av metod, presentera empirin och beskriva hur urvalet gått till. Jag kommer även att beskriva mitt analysförfarande, diskutera studiens för- och nackdelar samt ta upp de utmaningar jag stött på under arbetets gång. Slutligen presenteras de etiska överväganden som gjorts för denna studie.

4.1 Kvalitativ innehållsanalys

Hur socialarbetare använder sociala medier på fritiden är ett relativt outforskat område. Jag har valt en kvalitativ ansats för min studie för att kunna kartlägga och identifiera variationer. Som metod har jag valt att göra en kvalitativ innehållsanalys. Metoden används för att leta efter bakomliggande teman i empirin (Bryman 2011). I användandet av kvalitativ innehållsanalys sker ett ständigt arbete mellan urval, insamling, kodning och tolkning av data. Typiskt för metoden är även hänsynen till kontexten (ibid.), i mitt fall att den undersökta gruppen är företrädare för en människobehandlande organisation och kommunicerar via internet.

4.2 Urval och empiri

Jag har i studien till stor del använt mig av ett målstyrt urval. Målstyrda urval går ut på att välja fall som är relevanta utifrån studiens forskningsfrågor och utgör inte ett sannolikhetsurval (Bryman 2011:392). Jag har använt Googles sökmotor och med hjälp av sökorden ”socialarbetare”, ”socialt arbete”, ”socialsekreterare” i kombination med ”blogg” hittat de bloggar som utgör min empiri. För respektive sökord har jag tittat igenom de fem första sidorna med sökträffar och valt ut bloggar där personen/personerna som skriver utger sig för att vara socialarbetare, bloggar på sin fritid (som motsats till att blogga i tjänsten) och på något sätt skriver om sitt arbete. Jag har också hittat bloggar genom att följa länkar på tidigare funna bloggar. Att endast gå igenom de fem första sidorna med sökträffar har varit ett sätt att begränsa mängden empiri. Beslutet fattades också utifrån att sökmotorer utifrån sökorden (bland annat) presenterar de mest relevanta träffarna

först. Vissa bloggar som jag hittat har dock exkluderats oberoende av innehåll, delvis beroende på det omfattande material jag redan hade.

Sammanlagt består mitt material av sjutton bloggar där inlägg publicerats mellan 2007-2015. Vissa bloggar har varit mer omfattande än andra, varierande från två inlägg till flera hundra. Detta har bidragit till att citaten som presenteras i analysen inte är jämnt fördelade mellan bloggarna. I fem fall har jag av etiska skäl valt att inte direktcitera vilket också påverkar (se etiska överväganden). Bloggarna i urvalet är skrivna av enskilda, i par, av sociala nätverk och av fackligt engagerade. Anonymiteten hos de som bloggar varierar från att använda uppenbart fingerade namn/alias till att blogga under fullständigt namn och med bild. Sexton av de sjutton bloggar som utgör empirin är skrivna av kvinnor och majoriteten uppger att de arbetar som socialsekreterare. Att jag endast hittat en socialarbetande bloggande man kan dels bero på att yrket är kvinnodominerat, men också att kvinnor generellt kommunicerar via sociala nätverk i högre utsträckning än män (Findahl 2014).

4.3 Analysförfarande

Jag började min analys med att göra en extensiv läsning av det då insamlade materialet. Jag försökte läsa texterna förutsättningslöst samtidigt som jag redan vid insamlingen av materialet blivit intresserad av socialarbetares syfte med att blogga, hur de förhåller sig till rollen som privat och professionell och vilka etiska dilemman som kan uppstå. På så sätt kan man säga att analysen omedvetet började redan vid datainsamlingen. Forskningsprocessens olika delar kan ofta vidröra varandra (Svensson & Ahrne 2011). Vid den extensiva genomläsningen skrev jag spontana kommentarer i kanten och strök under sådant som verkade intressant, både utifrån vad jag aktivt sökte och vad som dök upp längst vägen. I detta stadie av analysen tittade jag på varje blogg som en helhet snarare än att se varje blogginlägg var för sig. Jämförandet av kommentarer och understrykningar ledde fram till en kategorisering bestående av fyra olika typer av bloggande utifrån vilket syfte socialarbetarna ansågs ha med sitt skrivande. Varje kategori fick ett arbetsnamn, en kort beskrivning och en bokstav från A till D. Arbetsnamnen var ”Från ord till handling”, ”En annan bild”, ”Dagboksbloggen” och ”Inte bara arbete”. De fyra kategorierna har genom arbetet genomgått vissa

namnförändringar, många förtydliganden och fått sällskap av några kortvariga uppstickare, men slutligen stannat vid antalet fyra. Att kategorier förändras och utvecklas under arbetets gång är typiskt för en kvalitativ innehållsanalys (Bryman 2011).

Efter att de fyra initiala kategorierna fått arbetsnamn och en kort beskrivning gjordes ytterligare sökningar efter material för att om möjligt hitta fler bloggar som passade in på de kategorier där materialet var tunnare. Ungefär sex stycken bloggar tillkom efter denna sökning. Därefter gjorde jag en noggrann genomläsning av materialet. Vid den andra genomläsningen visade det sig att varje blogg kunde innehålla blogginlägg tillhörande olika kategorier. Jag gjorde därför bokstavsnoteringar i kanten för varje enskilt blogginlägg och kommenterade i de fall jag såg något särskilt som inte uppmärksammats vid den extensiva läsningen. Det visade sig att vissa blogginlägg föll inom ramen för flera av de initiala kategorierna och tilldelades därför mer än en bokstav. Det visar på att ett par av de fyra kategorierna är närliggande, dock inte identiska. Skillnaderna beskrivs i analysen. Det framkom också att det i vissa fall gick att kategorisera en blogg som helhet. I analysen förekommer det därför att hela bloggar presenteras under en kategori samtidigt som andra bloggar återfinns i flera kategorier.

Jag har under arbetets gång växlat mellan empiri och teori. Vid första genomläsningen var idén att ett etiskt perspektiv skulle utgöra studiens teoretiska bas tillsammans med människobehandlande organisationer. Jag hade även föreställningen om att hela materialet skulle kunna analyseras med hjälp av samma teori/er. Vid noggrannare bearbetning av empirin blev det tydligt att de olika bloggtypernas olikhet krävde skilda teoretiska grepp och att det etiska perspektivet endast till små delar var användbart i relation till empirin. En av svårigheterna med att analysera redan befintliga dokument är att de inte är skapade utifrån ett särskilt syfte, som ett intervjuunderlag kan vara (Bryman 2011). För denna studie innebar det att empirin delvis fick styra vilka teoretiska verktyg som användes. Hasenfelds (1983) teori om människobehandlade organisationer utgör en teoretisk bas genom att den gör studiens ämne relevant. Det är utifrån perspektivet att socialarbetare arbetar inom människobehandlade organisationer som spänningen uppstår mellan socialarbetares professionella

ansvar gentemot klienter/samhället och socialarbetares rätt att vara privatpersoner även via sociala medier.

Goffman (2014) och hans teoretiska begrepp diskrepanta roller samt regioner har i analysen används som ett sätt att förstå och tydligare kunna se i empirin hur socialarbetare förhåller sig till de olika roller som krockar när de via bloggar utger sig för att vara socialarbetare och samtidigt agerar som privatpersoner. Begreppen har också visat sidor av det empiriska materialet som jag tidigare inte reflekterat över, exempelvis att bloggen kan ses som både en privat och offentlig sfär.

Min tredje teoretiska utgångspunkt om whistleblowing valdes till för att analysera framförallt en blogg i det empiriska materialet som i sitt upplägg både påminner och skiljer sig från övriga bloggar. Bloggen består av berättelser som enskilda socialarbetare skickar in om missförhållanden på sina arbetsplatser och som sedan publiceras av det nätverk som står bakom bloggen. Teorin har i detta fall varit en hjälp i analysen av varför bloggen finns och kunnat kopplas samman med kontexten i vilken bloggar befinner sig, det vill säga på internet.

4.4 Metodologiska överväganden och utmaningar

En av utmaningarna med att använda internet som datakälla har varit att begränsa sig. Detta trots att jag endast använt en sökmotor. För att få en mer heltäckande bild bör flera sökmotorer användas när man söker efter webbsidor, och även om detta görs kommer endast en del av allt tillgängligt material att bli synlig (Bryman 2011). Innehåll på internet är också i ständig förändring vilket innebär att de träffar som visas kan variera från ett tillfälle till ett annat. Sökningen är dessutom bara så bra som de sökord som används (ibid.). Det betyder att min empiri enbart utgör ett litet axplock av bloggar skrivna av socialarbetare och inte kan räknas som representativt för alla bloggande socialarbetare.

En annan utmaning har varit att göra ett första urval bland de bloggar som jag hittat genom mina sökningar via Googles sökmotor. Jag har inkluderat bloggar utifrån deras relevans för min studie. Vissa bloggar har valts bort utifrån deras likhet med annat material, andra har exkluderats på grund av det omfattande

material jag redan hade. Detta kan ytterligare bidra till att empirin inte är representativ.

Eftersom empirin med stor sannolikhet inte är representativ för alla bloggande socialarbetare kan jag inte dra några slutsatser kring hur det vanligaste användandet ser ut eller i vilket omfattning socialarbetare använder bloggar på sin fritid för att skriva om arbetsrelaterade frågor. Mitt syfte med denna studie har heller inte varit att ge en heltäckande bild av socialarbetares blogganvändande, utan att ge en bild av hur det kan se ut både rörande användande och hur socialarbetare förhåller sig till olika roller. Detta går väl samman med den konstruktivistiska utgångspunkt kvalitativa studier ofta förknippas med- det finns inte en sanning utan flera (Bryman 2011). Materialets styrka ligger i den bredd som det empiriska materialet uppvisar. Trots att de bloggar som utgör min empiri endast är ett axplock visar de på stora olikheter i socialarbetares användande av bloggar, vilket i sig kan säga något om den verkliga variationen. Bloggarnas olikheter har gett möjligheten att analysera kring fler positiva eller negativa konsekvenser av socialarbetares användande av sociala medier än om alla bloggar varit stöpta i samma form.

4.4.1 Tillförlitlighet

Hur eller om begreppen validitet och reliabilitet bör användas inom kvalitativ forskning för att bedöma studiers kvalitet är ett ämne för debatt bland forskare (se t.ex. Bryman 2011). Jag har valt att använda Lincoln och Gubas alternativa bedömningskriterier utvecklade för kvalitativ forskning från 1985 och 1994, presenterade i Bryman (2011). Den första byggstenen i Lincoln och Gubas bedömningskriterier för tillförlitlighet är trovärdighet. En del i att göra denna studie trovärdig har varit att inte göra anspråk på att ge en heltäckande bild av fenomenet bloggande socialarbetare. I analysen har jag också försökt att reflektera utifrån empirin utan att slå fast vad som är rätt och fel. Triangulering är ett verktyg för att öka trovärdigheten (Bryman 2011). I studien används flera teorier för att analysera empirin från olika vinklar.

Lincoln och Gubas andra byggsten är överförbarhet som vilar på att forskaren presenterar "täta beskrivningar" av det fenomen som undersökts vilket i sin tur

möjliggör för läsaren att själv bedöma om resultatet kan överföras till en annan miljö (Bryman 2011:355). Jag har i studien beskrivit varje bloggtyp relativt detaljerat och genom citat gett praktiska exempel på hur det kan se ut. Att säga något generellt om bloggande socialarbetare, utöver att de är olika, är svårt beroende på att urvalet med stor sannolikhet inte är representativt samt att det är problematiskt att få grepp om populationer på internet (Bryman 2011). Det typiska för varje bloggtyp som presenteras och olikheterna kopplade till hur socialarbetare förhåller sig till sina olika roller skulle kunna vara överförbart till andra sociala medier och liknande yrkesgrupper. Brynolf et al. (2013) har t.ex. genomfört en studie rörande läkares användande av twitter vilkens resultat i jämförbara delar överensstämmer med denna studies.

Pålitlighet är Lincoln och Gubas tredje byggsten (Bryman 2011) som påminner om transparens. Jag har i detta kapitel beskrivit hur arbetet skett genom forskningsprocessens olika delar, lyft upp de utmaningar jag stött på och vilka brister och begränsningar studien har. Genom detta får läsaren själv bilda sig en uppfattning om tillvägagångssättet varit tillräckligt bra för att studien ska vara tillförlitlig.

Den sista byggstenen kallar Lincoln och Guba för möjlighet att styrka och konfirmera vilken handlar om forskarens objektivitet (ibid.). En av förtjänsterna med att göra en dokumentanalys på den typen av material som inte är skapat för forskning är att materialet i sig inte är påverkat av forskarens värderingar (Bryman 2011). Å andra sidan kan det vara svårt att hitta det som söks i materialet genom att det inte är skapat utifrån studiens syfte, vilket exempelvis intervjumaterial är. Att söka efter latent innehåll i texter kommer med risken att man hittar saker som inte finns där (Bryman 2011). Jag har genom arbetets gång försökt att se på texterna med olika ögon, både ”neutrala” och från flera teoretiska perspektiv för att inte fastna i ett spår. Jag har också bytt och lagt till teorier under forskningsprocessens gång för att fånga hela materialet istället för att pressa in empirin i en teori som inte känns naturlig.

En sista reflektion rör problemet med att människor på internet kan säga sig vara någon de inte är (Bryman 2011). Jag har inte haft möjlighet att kontrollera att de

som bloggar och utger sig för att vara socialarbetare verkligen är det. Bloggarna har dock bedömts utifrån Scotts, 1990, bedömningskriterier för kvalitet av dokument som presenteras i Bryman (2011). Dessa kriterier är autenticitet, trovärdighet, representativitet och meningsfullhet. Vad gäller autenticitet och trovärdighet har jag utgått från innehåll, omfattning och vad jag själv känner till om socialt arbete. Jag har inte funnit några belegg för att de bloggar som utgör empirin skulle vara skrivna av någon/några som inte är vad de utger sig för att vara vad gäller deras yrke.

4.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet anger fyra huvudkrav som ska utgöra en hjälp för forskare att göra etiska avvägningar mellan forskningens nytta och skydd för individen. De fyra kraven är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet). Vid användandet av material från internet som datakälla framkommer nya etiska frågor exempelvis utifrån den lättillgänglighet till skriftligt material som internet erbjuder. Frågor som diskuteras av Bryman (2011) är exempelvis om samma samtyckesregler ska gälla vid internetforskning som vid annan forskning och vad som är att betrakta som känsligt material.

När det gäller de etiska kraven vid internetforskning bör avväganden göras utifrån huruvida materialet är att betrakta som offentligt eller privat, vilket inte är helt självklart. En generell princip är att ju mer svåråtkomlig informationen är, desto större är forskarens skyldigheter att tänka igenom hur materialet kan eller bör användas (NESH 2014). Bruckman (2002) föreslår att om informationen är publikt tillgänglig, inget lösenord krävs för att komma åt informationen, sidans policy inte förbjuder användandet av materialet och ämnet inte är av känslig natur så krävs inget samtycke för användandet av informationen i forskningssyfte (se även Pace & Livingstone (2005) i Bryman 2011). Det är främst utifrån Bruckmans (2002) kriterier jag gjort min bedömning att inte inhämta samtycke från upphovsmännen till bloggarna och inte heller informera dessa om min studie. Jag har i bedömningen också frågat mig om författaren till materialet ser det som offentligt eller privat, huruvida författaren tillhör en utsatt grupp och om författaren kan skadas av användandet av materialet (Markham & Buchanan 2012). Även om vissa delar av det material jag använt är av dagbokskaraktär,

vilket skulle kunna tolkas som mer privat, har jag upplevt att materialet vänt sig till en allmän publik och således betraktat det som lika offentligt som exempelvis tidningsartiklar på internet. Vad som också vägt in i mina etiska överväganden är att min studie inte syftar till att döma socialarbetare som bloggar, utan att diskutera ett användande utifrån flertalet aspekter utifrån vilka var och en får göra en egen bedömning.

Vad gäller konfidentialitetskravet har jag gjort vissa avvägningar gällande citat. Att använda sig av citat möjliggör för andra att via en enkel sökning komma till källan (NESH 2014). Som princip har jag försökt undvika citat från de bloggar där författaren inte anonymiserat sig själv och istället gjort egna sammanfattningar av innehåll från dessa bloggar. Detta för att i möjligaste mån undvika att någon bloggare känner sig uthängd. Bloggarna har anonymiserats genom att de i denna studie kallas för ”blogg 1”, ”blogg 2” och så vidare. Några av bloggarna i min empiri utgörs av nätverk av socialarbetare. Tre av dessa nätverk nämns vid namn i analysen eftersom namnen i sig säger något om syftet med bloggandet. Eftersom dessa nätverk är offentliga och inte kan kopplas samman med enskilda individer via bloggarna anser jag det vara etiskt försvarbart. De data jag samlat in kommer inte att användas till något ändamål utöver denna studie och således uppfylls nyttjandekravet.

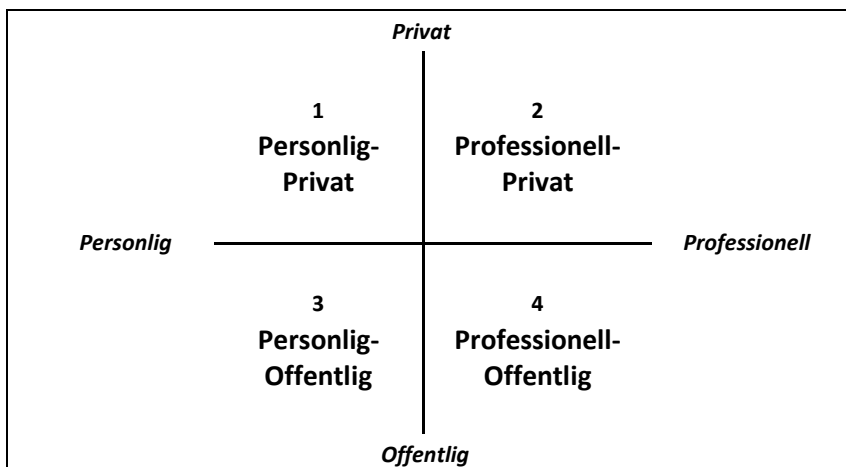
5 Resultat och analys

I detta kapitel kommer jag att presentera vad jag funnit i mitt material och analysera hur socialarbetare använder sig av privata bloggar, hur socialarbetaren förhåller sig till sin roll som professionell person, privatperson och organisationsföreträdare och vilken betydelse detta kan ha för olika aktörer i samhället. Kapitlet börjar med en inledande sammanfattning där jag utifrån min empiri ger en övergripande bild av socialarbetares bloggande. Därefter kommer fyra rubriker som var och en representerar en typ av bloggande som jag funnit i mitt material. Dessa rubriker är: ”Från ord till handling”, ”En annan bild- Mellanhanden”, ”Arbetsdagboken- Privat eller professionell?” och ”Inte bara arbete- relationella gränser”.

5.1 Inledande sammanfattning

Det urval av bloggar och blogginslag som utgör studiens empiri visar att socialarbetare använder sociala medier på en rad olika sätt. I materialet finns bloggar som till stora delar handlar om skribenternas privatliv och endast sporadiskt nämner arbetet medan andra uteslutande handlar om socialt arbete. Bloggandet varierar också utifrån syfte där det i vissa fall används för att mobilisera socialarbetare, exempelvis till demonstrationer mot rådande arbetsförhållanden. Andra vill genom bloggandet nå ut till allmänheten för att ge en annan bild av det sociala arbetet än den som publiceras i media. En och samma blogg kan också innehålla inlägg med olika karaktär. De fyra typer av bloggande som jag funnit i mitt material kallar jag ”Från ord till handling”, ”En annan bild-Mellanhanden”, ”Arbetsdagboken- Privat eller professionell?” och ”Inte bara arbete- relationella gränser”.

Nedanstående modell är lånad av Daphne A Jameson (2014:13) och hon kallar den för ”Four Rhetorical categories of communication”. Modellen visar helt enkelt fyra olika sätt att kommunicera, vilka kan appliceras på kommunikation såväl online som offline. Att kommunikationen är privat innebär att den som kommunicerar medvetet begränsar sin publik (ibid.). De bloggar som utgör min empiri går att placera i de två nedersta rutorna personlig-offentlig och professionell-offentlig.



Kommunikationen sker helt i offentlighetens ljus utan några restriktioner för vem som kan få tillgång till informationen. Det har i materialet visat sig vara svårt att dra en klar skiljegräns mellan bloggarnas personliga jag och professionella jag. Å ena sidan sker bloggandet på skribenternas fritid vilket innebär att de bloggar som privatpersoner. Å andra sidan handlar majoriteten bloggarna om det sociala arbetet och skribenterna delar med sig av professionella kunskaper och åsikter. Bloggarna blir i någon mån en mötesplats där personliga och professionella värderingar kommuniceras om vartannat. Konkreta exempel på detta kommer att visas under rubrikerna nedan.

5.2 Från ord till handling

I materialet finns bloggar som fungerar som en förlängd arm av ett nätverk bestående av socialarbetare. Dessa bloggar används bland annat för att mobilisera socialarbetare genom att bjuda in till exempelvis seminarier rörande frågor som anknyter till socialt arbete och demonstrationer mot rådande arbetsförhållanden eller för olika brukargrupperns rättigheter. I dessa fall är det skrivna ordet i bloggen inte ett självändamål utan ett medel för att samla socialarbetare för fysiska träffar och faktisk handling med syfte att förbättra och förändra det sociala arbetets villkor och utförande. I bloggarna finns även inlägg som syftar till att sprida kunskap om utsatta grupperns levnadsvillkor, oftast utan anknytning till en specifik arbetsplats eller verksamhet. Nätverkens namn ger också en bild av deras syfte. Som två exempel kan nämnas *Socialarbetare för social aktion* (SFSA) och *Kritiska organiserade socialarbetare* (KAOSA). Uppmuntran till kritiskt tänkande, mobilisering och förändring återkommer frekvent i dessa bloggar. Återkommande är även synen kring vem som är socialarbetarnas verkliga uppdragsgivare och upplevelsen av motstånd från olika aktörer när brister i det sociala arbetet påtalas. Nedan kommer två exempel som fångar upp många av de tidigare beskrivna aspekterna:

Utrymmet för kritik och förändring finns varken inom utbildningen, politiken eller på våra arbetsplatser. Socialarbetare möter dagligen de människor som på olika sätt drabbas av samhällsliga orättvisor och förväntas lösa dessa på ett individplan och tvingas många gånger fungera som stötdämpare för att minska de reella konflikterna som finns. Genom detta upprätthåller vi de rådande strukturer som finns utan att kunna

påverka de faktiska problemen. Ett uppdrag som är omöjligt när vi ser dem vi möter i arbetet som våra uppdragsgivare (Blogg nr 11).

I citatet beskrivs en situation där socialarbetare upplever samhällsstrukturen som orsak till sociala problem samtidigt som deras arbete är begränsat till att möta enskilda individer vilket skapar frustration och en känsla av att arbeta med tillfälliga lösningar.

Vi arbetar med symptomlindring, att smälta ner toppen av isberget så att det inte syns. Vi vet dock att det under vattenytan ligger kvar ett stort block av samhällsproblem som orsakar smärta, men som inte är vårt avtalsenliga uppdrag att angripa (Blogg nr 2).

I citatet jämförs sociala problem med ett isberg där socialarbetare inom ramen för sitt arbete endast har till uppgift att lösa de synliga problemen. Båda citaten ovan visar på de svårigheter som yrkesverksamma inom människobehandlade organisationer kan uppleva utifrån sin position mellan en politiskt styrd organisation och utsatta människor. I dilemmat mellan att vara medmänniska och organisationsföreträdare (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008), har den eller de som skrivit ovanstående mer rollen av medmänniska än företrädare för en organisation. Att lojaliteten är vänd mot klienten har jag upplevt som genomgående för denna typ av bloggande. Tonen kan ibland vara retoriskt hård och politiskt färgad när kritik riktas mot makthavare och sociala problem beskrivs som strukturella. Citaten nedan är exempel på detta.

Tillsammans tågar vi mot förtryckande strukturer, ökande klassklyftor och den pågående slakten av vår välfärd! (Blogg nr 4)

Vi ser hur den borgerliga regeringen för en medveten politik för att sälja ut och montera ned vår gemensamt ägda välfärd. Vi känner nedskärningarna i våra kroppar och själar när stressen ökar i takt med ärendebelastningen. Vi ser också hur de vi ska företräda- våra klienter- drabbas av nedskärningarna. (Blogg nr 4)

Att debatten om socialt arbete blir politiskt färgad kan förklaras genom att det sociala arbetet är en politiskt styrd praktik (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Kimball och Kim (2013) menar att socialarbetare bör vara restriktiva när det gäller att involvera sig i politiska debatter på internet eftersom starka politiska åsikter kan skada deras professionella anseende. Utifrån att det sociala arbetet styrs politiskt kan det dock ses som naturligt att uttala sig och agera politiskt för den vars syfte är att förändra det sociala arbetets villkor. Vad socialarbetare publicerar på offentliga sociala medier kan ofta ses i ljuset av både fördelar och nackdelar vilket det kommer flera exempel på i denna studie.

Nätverket *Nu bryter vi tystnaden* (NBVT) har en blogg (nr 7) där socialarbetare runt om i Sverige skickar in berättelser från deras arbetsplatser som sedan publiceras anonymt och också kommenteras av NBTV. Syftet är att visa på situationer då socialarbetare upplever att de inte kan göra ett bra arbete och därigenom bilda opinion för förändring. Många av dessa historier som publiceras påvisar allvarliga brister eller missförhållanden inom verksamheter som bedriver socialt arbete både ur rättssäkerhetssynpunkt och ur moralisk synpunkt.

Under ett års tid har jag träffat en klient en gång i veckan. En annan klient har jag träffat en gång varannan vecka. En tredje klient har jag träffat en gång i månaden. Tiden som jag ägnat åt dessa personer tas från andra arbetsuppgifter, oftast administrativa sådana [...]. Så jag ”smyger” med mitt sociala arbete och håller det hemligt. För om chefen får reda på hur mina prioriteringar ser ut som tvingas jag förmodligen omprioritera och det vill jag inte. Jag har redan dåligt samvete för mina resterande tjugofem klienter som jag knappt ägnar någon tid alls... (Blogg nr 7)

I citatet ovan beskriver en socialarbetare hur administrativt arbete utgör en betydande del av hens arbetsuppgifter och att detta får konsekvenser för hur klienter behandlas. Det som skrivs kan väcka frågor om likabehandling och rättssäkerhet. Kan socialarbetare fatta riktiga beslut utan att ha tid att träffa sina klienter?

Nedan presenteras en berättelse om en nyanställds bemötande från överordnade då hen påtalar en ohållbar arbetssituation.

När jag stod på mig och beskrev att kollegor som jobbat i flera år upplever precis samma situation, fick jag återigen höra att det är jag som äger problemet. Du måste hitta en balans i dig själv och inte vara så ambitiös, fick jag tillbaka. 'Tänk såhär: Om det inte är någon som dör så kan du gå hem.' (Blogg nr 7)

Citatet ovan berättar om en socialarbetares upplevelse av att inte bli tagen på allvar i sitt försök att påverka ett icke fungerande arbetssätt. I detta fall befinner sig socialarbetaren mellan klienter som hen vill göra ett bra arbete för och organisationsföreträdare som anser att det är den enskildes ambitionsnivå som är problemet snarare än bristande service till samhällsmedborgare. Samtidigt finns de lagar som reglerar det sociala arbetet. Socialarbetare som ämbetsman befinner sig i en position där alla dessa ska jämkas samman eller någon få företräde före de andra (Lundquist 1998). Det sista uttalandet från verksamhetsansvariga i citatet kan upplevas som oansvarigt och omoraliskt utifrån den makt och det ansvar som människobehandlande organisationer har i relation till samhällsmedborgare. Sverige har dessutom lagar som talar om att socialt arbete ska bedrivas på ett sådant sätt att medborgare som minst uppnår en skälig levnadsnivå.

Citatet nedan är ett utdrag ur en berättelse där en ung kvinna nekas missbruksbehandling trots att läkare, förälder och handläggare på socialtjänsten bedömer att kvinnan är i behov av detta.

Ansvarig chef, som kanske kan ursäktas med att ha ett mycket litet ekonomiskt svängrum, går inte på socialsekreterarens bedömning och motiverar sitt beslut med att 'eftersom hon prostituerat sig sedan hon var 17 år är hennes liv redan förstört'. (Blogg nr 7)

I denna blogg, vilket får exemplifieras av citaten ovan, berättar socialarbetare om situationer där de reagerar på vad de anser vara omoraliskt eller felaktigt på sina arbetsplatser. Detta kan ses som en form av whistleblowing, där socialarbetare påtalar missförhållanden för att nå ut till personer som kanske har makten att

påverka verksamheten. Som läsare av bloggen känner vi inte till om detta är historier som tidigare lyfts upp internt inom respektive verksamhet. I flera bloggar i mitt material uttrycker socialarbetare att de inte får gehör för sin kritik på arbetsplatsen. Hedin och Månssons (2008) studie visar också på detta fenomen. Att påtala brister externt, till media, JO, eller i en blogg blir då det enda alternativet. Forskning visar att whistleblowers ofta råkar ut för repressalier t.ex. sämre löneutveckling eller social utfrysning (ibid.). Att framföra kritik externt, speciellt sådan som rör dålig behandling av klienter, är känsligt och möts oftare av starka reaktioner från chefer och kollegor jämfört med intern kritik (Hedin & Månsson 2008). En blogg kan möjliggöra för avsändaren att vara anonym, och därigenom minska risken för att bli utsatt för repressalier på sin arbetsplats. I en arbetsplatskultur som Hedin och Månsson (2008) upplever som tyst och lojal gentemot arbetsgivaren kan det dessutom vara tungt att ställa sig upp och säga ifrån. Att kommunicera via internet har fördelen att geografiska hinder suddas bort och möjliggör därför för socialarbetare runt om i landet att organisera sig och berätta sina historier. Information via sociala medier har också stor spridningspotential (jfr Kietzmann et al. 2011). Om syftet är att förändra socialtjänsten i grunden kan denna typ av whistleblowing potentiellt vara mer effektiv än att varje socialarbetare på sin arbetsplats påtalar brister.

Nyttan kan dock alltid ställas mot riskerna. Vilka konsekvenser kan det få för professionen och organisationer när berättelser om en omoralisk och orättvis socialtjänst publiceras offentligt på internet? Människobehandlande organisationer behåller sin legitimitet genom att spegla samhällets förväntningar på vad organisationen bör vara och göra (Levin 2013). När bilden av socialtjänsten blir alltför negativ kan det få konsekvenser i form av svårigheter att anställa kompetent personal och en ovilja hos medborgarna att vända sig till socialtjänsten, trots behov av stöd. Båda sakerna drabbar ytterst människorna i vårt samhälle och kan i stadiet innan en förändring göra verksamheten sämre och mer svårarbetad. Negativ publicitet i stor mängd kan också ge en skev bild av organisationen. Även om missförhållanden kan behöva komma fram för att människobehandlande verksamheter ska bli bättre, så får det inte glömmas bort att det oftast finns saker som fungerar bra.

5.3 En annan bild- Mellanhanden

En del av de socialarbetande bloggarna uttrycker att de genom sin blogg vill ge en annan bild av det sociala arbetet än exempelvis den som ges i media. Ofta riktar sig denna typ av bloggande till allmänheten med information om handlägningsprocesser, upplevelser av att vara socialarbetare under rådande arbetsvillkor, det sociala arbetets komplexitet och bilder av klienters levnadsförhållanden. Bloggandet kan dock också rikta sig till andra socialarbetare i olika försök att peppa socialarbetarkåren eller utbyta kunskaper. Denna typ av bloggande kan ses både utifrån socialarbetares vilja att förklara under vilka förhållanden de förväntas utföra sitt arbete men också att försvara socialarbetares handlande utifrån rådande lagstiftning, rättspraxis eller riktlinjer. Nedanstående citat kan sägas ge en bild av att det ibland kan vara utmanande att möta människor som socialarbetare och av hur det kan kännas att vara klient i dessa möten.

Tro det eller ej, men det är inte alltid så lätt att vara empatisk och även om många av oss anser att vi är empatiska så är det inte säkert att vi lyckas med denna svåra uppgift; att sätta våra egna referenser och erfarenheter inte parentes och försöka att helt och hållet vara närvarande till hur personen mitt emot oss upplever det som händer. Tänk dig själv; att inte bli förstådd, att inte känna sig hörd. Inte konstigt att man blir besviken när den som är tänkt att vara den sista räddningen inte ens kan erbjuda det. (Blogg nr 1)

Till skillnad från den bloggtyp jag kallar ”Från ord till handling”, fokuserar denna bloggtyp mindre på vad som är fel med organisationen eller samhället i stort. Istället handlar det om hur professionella kan hantera svårigheter i sitt arbete. Citatet ovan utgör också ett exempel på hur man genom bloggande vill skapa förståelse för klienters situation genom att måla upp en bild för läsaren om hur det skulle kunna vara att gå i andras skor.

I flera inlägg uttrycks att det arbete som utförs inte alltid ligger i linje med vad de önskar att de kunde göra. Två tydliga exempel presenteras nedan.

VARFÖR GÖR NI INGENTING? För att vi arbetar med frivilliga insatser och samarbete så långt det bara går. Kanske för länge kan vi själva tycka. Men när vi arbetar med tvång så gör vi fel. Då får vi ajabajafinger och hela världen emot oss. (Blogg nr 8)

Rådgivning sker kontinuerligt då människor på bygden ofta tycker att socialtjänsten ska gripa in. Kanske jag också tycker men lagen säker motsatsen. Föräldrarätten är stark i vårt land. (Blogg nr 9)

Citaten beskriver det sociala arbetets komplexitet med de dilemman som kan uppstå i den sociala barnavården. Dilemmat beskrivs, men utan att den som skriver egentligen tar ställning eller parti för någon. I båda exemplen ovan används ordet ”kanske” innan en åsikt presenteras. Detta kan dels ses i ljuset av att det handlar om svåra avvägningar som i varje fall bli individuell. Det kan dock också ses i ett perspektiv av socialarbetares olika roller som organisationsföreträdare, professionell person samt privatperson och oklarheterna kopplade till mot vem man ska vara lojal.

Goffman (2014) pratar om diskrepanta roller och kallar en av dessa för mellanhanden. Mellanhanden tillhör och tar emot information från flera team och ger ett falskt intryck av att vara mest lojal mot det team där hon för tillfället befinner sig (ibid.). De team en socialarbetare är en del av kan exempelvis vara organisationen, professionen och allmänheten. I och med att en socialarbetares lojalitet även kan vara gentemot klienten kan kanske även dessa relationer ses som ett team. En offentlig blogg är en plattform där de olika team socialarbetaren är en del av kan ta del av den information som publiceras. Goffman (2014) menar att när mellanhanden befinner sig i en situation där flera team möts hamnar denne i en situation där parti inte kan tas för någon med risk för att skada sitt förhållande till någon av de grupper hon tillhör. Mellanhanden blir då i sin kommunikation (eller annan aktivitet) vacklande och ibland vag. Förutom citaten ovan kommer här ytterligare ett exempel på hur socialarbetare försöker att vara flera aktörer till lags samtidigt.

Socialtjänsten är ond ända in i benmärgen. Det pulserar svart blod i ådrorna på socialarbetare. [...] I alla fall om man läser tidningar. lyssnar på folks tankar. rykten och en del sanningar. För om vårt jobb skrivs det inget gott om. Förutom i personaltidningar. Och på kommunens hemsida, den som bara är för personal. Och vi vet ju redan allt bra vi gör. För allt arbete som sker på socialkontoret är oftast bra. riktigt bra om jag själv får säga det. (Blogg nr 8)

I citatet ovan förklaras först den bild av socialtjänsten bloggaren upplever att media förmedlar och allmänheten till viss del delar. När hon skriver att denna bild består av ”en del sanningar” har hon garderat sig gentemot allmänhet och klienter genom att delvis erkänna deras bild av situationen. I slutet av citatet backar hon upp sina kollegor och kanske även organisationen genom att beskriva att det arbete som görs i många fall trots allt är bra. I ett annat blogginlägg skriver hon istället:

Jag har precis insett det, att i mitt jobb kan man inte bli klar innan man går hem. Man är för det mesta trött, stressad och ligger efter i planeringen. Och det går inte att göra någonting åt, eller det kanske det går. Om man är chef. (Blogg nr 8)

I citatet lyfter socialarbetaren fram sin upplevelse av en svår arbetssituation. Detta kan tolkas som ett inlägg till stöd för professionen och någon form av förklaring till varför klienter inte alltid får den bästa eller snabbaste servicen. Förklaringen som ges i detta fall är att socialarbetare arbetar under andra i en hierarkisk organisation och därigenom har svårt att sätta ramarna för sitt eget arbete. Författaren går således från att i det förra citatet säga att det sociala arbetet som utförs oftast är ”riktigt bra”, till att i detta citat ge en bild av en problematisk arbetssituation som ”för det mesta” skulle kunna påverka arbetet. Detta och andra exempel som getts ovan kan tolkas som ett ständigt balanserat av socialarbetarens roll som organisationsföreträdare, professionsföreträdare och klientvänlig vilket gör att blogginläggen kan upplevas som ambivalenta.

I detta avsnitt har det gjorts flera jämförelser till Goffmans (2014) begrepp mellanhanden och den vaga kommunikation som följer med detta. I Goffmans

(2014) definition av mellanhanden finns en negativ klang då rollen är kopplad till falskhet. Att socialarbetare kämpar för att vara lojala mot alla intressenter i sina bloggar behöver inte ses som falskhet eller en rädsla för att ta parti. Det kan istället tolkas som en medvetenhet kring socialarbetares ställning i samhället och det ansvar som kommer med detta. Dessa blogginlägg kan också tolkas som att de ger ett trovärdigt intryck av verkligheten där ämbetsmannen i sitt arbete ständigt förhåller sig till sina olika intressenter: Organisationen, lagen och samhällsmedborgarna (Lundquist 1998).

5.4 Arbetsdagboken: Privat eller professionell?

Socialarbetare använder även bloggar som en form av arbetsdagbok där händelser och möten med människor på arbetet beskrivs tillsammans med socialarbetarens känslor kopplade till dessa möten. Innehållet i dessa inlägg är ibland svårt att skilja från viljan att ge en annan bild av det sociala arbetet som beskrivs ovan. Den upplevda skillnaden för mig som läsare ligger i att denna typ av bloggande inte enbart vänder sig mot en publik utan även ger uttryck för ett behov av att skriva för sin egen skull. Det kan exempelvis handla om att kanalisera frustration eller att reflektera kring sitt handlande och sina tillkortakommanden för att bli en bättre socialarbetare.

Förvisso förmådde jag upphämta situationen och återfå lite av min i sökandens ögon tappade respekt innan vi la på luren, men jag har grunnat på det hela efteråt. Vill du veta vad jag tänkte? Att det var just den beprövade mallen, min vanliga rutin som ställde till det för mig den här gången. Metoder är bra när de fungerar, men de får aldrig gå på autopilot (Blogg nr 1).

Socialarbetaren reflekterar i citatet över ett telefonsamtal med en klient som inte gått som planerat och konstaterar att det krävs en ständig medvetenhet kring hur man som socialarbetare uttrycker sig. Citatet ovan är ett exempel på den typ av reflekterande inlägg som förekommer i bloggtypen jag kallar för ”Arbetsdagboken”.

Att forskningen (se Kimball & Kim 2013; Brynolf et al. 2013, m.fl.) menar att gränserna för privatperson och yrkesperson blir otydliga på sociala medier är

tydligast i denna kategori av bloggande. Inläggen, som exemplet ovan visar, handlar ofta om upplevelser från arbetsplatsen där personen är i sin professionella roll. Tolkningarna av dessa upplevelser sker dock stundom utifrån privata värderingar som rimmar illa med ett professionellt förhållningssätt, och stundom på ett sätt där det svårligen kan avgöras om personen är i en professionell eller privat roll. Nedan ges ett exempel, där de personliga värderingarna kan sägas vara dominanta i tolkningen av upplevelser på arbetsplatsen.

Exempelvis jag själv och många med mig skulle aldrig skaffa barn utan att ha råd att ta hand om dem. [...] Att råka bli gravid vid ett tillfälle, absolut det kan hända och jag har full förståelse för att abort inte känns självklar. Men att då man redan har ett barn och vet hur kämpigt det är blir gravid både en, två, tre gånger till är helt obegripligt och säger dessvärre något om de människor som jag kommer i kontakt med. Träffade en av mina klienter i veckan som glatt berättade att hon är gravid för tredje gången. En tjej på 22 år med två små barn, utan pappa, utan inkomst, har aldrig haft ett arbete, bor i en av socialtjänstens ettor. I mitt ställe är det svårt att vet vad man ska säga, grattis känns knappast helt rätt.....(Blogg nr 3)

I citatet beskriver en socialarbetare sina tankar kopplade till att hennes klienter skaffar barn trots att de saknar egen försörjning. Socialarbetaren i exemplet ovan skriver om en tjej som hon har en relation till genom sin professionella roll samtidigt som hon kan sägas värdera tjejens livsval utifrån sina privata värderingar om under vilka förutsättningar det är rätt att bli förälder. Å ena sidan bloggar socialsekreteraren på sin fritid och kan därför betraktas som privatperson med rätt att publicera sina åsikter. Å andra sidan bloggar hon enbart om sitt arbete som socialsekreterare och skriver om möten med klienter vilket för läsaren kan framstå som att hon skriver i rollen som socialarbetare. Hur och vad hon skriver kan därför få konsekvenser för hur människor ser på socialarbetare som yrkesgrupp (se Halabuza 2014). Det socialarbetaren skriver om klienten i citatet ovan kan tolkas som fördömande eller negativt vilket väcker frågan om vilka konsekvenser det kan få när socialarbetare skriver sådant i offentliga bloggar. Detta kommer jag att återkomma till senare i detta kapitel.

I bloggtypen jag kallar för ”Arbetsdagboken”, och eventuellt i flera av de bloggtyper jag tidigare tagit upp, uppstår en kollision mellan vad Goffman (2014) skulle definiera som främre och bakre regioner. Vanligtvis finns det tydliga gränser mellan dessa båda. En främre region definieras av att det är där en aktör framträder inför en publik (ibid.). En blogg kan definitivt falla inom ramen för den definitionen. De arbetsrelaterade upplevelser och händelser som beskrivs i bloggarna kan dock också göra anspråk på att vara framträdanden i en främre region. Den tolkning som görs av dessa händelser är, utifrån Goffmans (2014) teori, sådant som normalt sker i bakre regioner. Det är i de bakre regionerna som aktören kan vara kritisk mot publiken och ifrågasätta den bild som förmedlats genom framträdandet. På internet suddas gränserna ut för vad som är offentligt och privat (se t.ex. Scaramuzzino 2014), vilket även är grunden till att etiska dilemman kan uppstå när socialarbetare ”flyttar ut” på internet. Sådan information och sådana åsikter som på arbetsplatsen kanske uttrycks i fikarummet bortom klienters syn och hörhåll presenteras plötsligt offentligt när den bakre regionen genom sociala medier även blir den främre. Nedan ges två citat där bloggen kan ses som både en bakre och främre region.

Är så förbannat trött på vissa av mina klienter typ denna: ’Det finns inga jobb, arbetslösheten är enorm, ingen vill anställa mig, Sverige är ett skitland osv osv’. Urk jag orkar inte motivera folk just nu, någon måste motivera mig!!! (Blogg nr 3)

Du är ansvarig! Vems är problemet egentligen? Ja det är faktiskt inte mitt. Du är en vuxen människa. Du har själv gjort dina val. Du har också svaren och lösningarna på dina problem. Endast Du kan din historia. Och Du vet hur Du ska göra för att bringa ordning i ditt kaos. Skyll det inte på mig! (Blogg nr 3)

Citaten ovan kan tolkas som att det hos författaren finns en frustration kopplad till saker hennes klienter säger, gör eller inte gör. De utgör också ett konkret exempel på när främre och bakre regioner kolliderar. Det författaren skriver är förmodligen inte sådant hon säger i mötet med sina klienter, även om det är vad hon tänker. Bloggen blir den bakre region där socialarbetaren anonymt skriver om frustration

i relation till sina klienter, samtidigt som bloggen är en främre region genom sin offentlighet.

Någonstans måste det finnas en förståelse för, och rätt för socialarbetare att känna frustration i relation till sina klienter. Lundälv (2015) menar t.ex. att en av orsakerna till att verksamma inom människobehandlande organisationer använder bloggar till att skriva om sitt arbete är för att de under lång tid saknat tillräckligt med stöd på arbetsplatserna för att diskutera sådant som känns jobbigt eller fel. För att återgå till Goffman (2014) och bakre regioner finns även där teorier om varför vissa saker inte kan diskuteras med exempelvis kollegor på arbetsplatsen. Goffman (2014) menar att det i bakre regioner, som ett fikarum på socialkontoret, är vanligt att prata i negativa ordalag om publiken, i detta sammanhang, klienterna. Det finns dock begränsningar för vad som kan sägas även i bakre regioner (ibid.). Exempelvis kan utrymmet vara begränsat eftersom tiden i bakre regioner kan behövas för att stärka varandras moral inför nästa framträdande, förbereda nästa möte med en klient. Personerna i en arbetsgrupp kan också tillhöra olika sociala kategorier eller ha vitt skilda värderingar vilket gör att man inte kan säga vad som helst, med risk för att kränka varandra eller skapa konflikt.

Internet kan sägas utgöra en ypperlig plattform för att säga sådant som inte kan sägas någon annanstans. Bland annat genom möjligheten att vara anonym. Anonymiteten gör det möjligt för en person att frikoppla sig från allt det ansvar som kommer med de tidigare beskrivna sociala roller som en socialarbetare har. Forskning visar även (se t.ex. Scaramuzzino 2014) att testandet och överträdandet av sociala normer stiger parallellt med graden av anonymitet.

Samtidigt som fenomenet med socialarbetare som bloggar om sina klienter kan förstås eller förklaras så kan beteende också få konsekvenser. Sekretessen är viktig för förtroendet mellan klienter och de professionella (Strom-Gottfried, Thomas & Anderson 2014). I exemplen från mitt material som presenterats ovan, och i mitt material i stort har jag inte funnit några uppenbara sekretessbrott. Det vill säga att information publicerats som enkelt kan härledas till en specifik klient. I många fall är inte bara klienterna anonymiserade i bloggarna utan även bloggaren själv. Trots avsaknande av uppenbara överträdelser av tystnadsplikten

finns risken att klienter kan läsa sina egna historier. Att berättelser om klienter eller händelser på socialarbetares arbetsplatser är allmänt målade och kan passa in på många klienter gör också att många kan känna sig träffade. Även om den enskilde inte kan läsa om just sitt öde, så kan klienter få känslan av att det skulle kunna vara deras historia, som berättades av deras socialsekreterare på internet för vem som helst att läsa. Detta kan bli en extra obehaglig insikt om det dessutom skrivs om klienter i negativa ordalag. Tilliten mellan klienter och socialarbetare skulle kunna ta skada. Halabuza (2014) m.fl. skriver om risken att en socialarbetares handlande kan få representera en hel yrkeskår. Förutom till yrkeskårens rykte kan socialarbetares agerande på internet återkopplas till hela organisationens anseende. Om en av uppgifterna för människobehandlande organisationer är att se till människors välbefinnande och besluta om deras rätt till stöd utifrån moraliska bedömningar (Hasenfeld 1983) så uppstår det naturligt en diskrepans när de som ska fatta besluten själva betar sig på ett sätt som kan uppfattas som omoraliskt.

5.5 Inte bara arbete: Relationella gränser

Vissa av de bloggare som uppger att de jobbar som socialarbetare använder bloggen för att skriva om blandade saker ur deras liv, där arbetet nämns i mindre eller större utsträckning, ofta sporadiskt. Bloggare nr 15 börjar exempelvis ett inlägg med att kommentera ett tv-bolags uppköp av ett annat och nämner sedan den stundande semestern och hamnar därefter i en beskrivning av socialarbetare som en utskälld yrkesgrupp. Yrkesrollen eller yrket framstår i dessa bloggar inte som det primära skälet till att personen bloggar. När arbetet väl nämns handlar det om allt från socialarbetares pressade arbetsförhållanden till berättelser om varför socialt arbete är givande och roligt, detta återfinns exempelvis i blogg nummer 6, 10, 13 och 15.

Jag har valt att inte återge exakta citat i denna del utifrån att majoriteten av dessa bloggare uppger sitt fullständiga namn och vissa även publicerar bilder på sig själva. En av bloggarna uppger också en mer exakt arbetsplats. Detta skiljer denna typ av blogganvändande från övriga kategorier, där användarna oftast är anonyma. Hur personliga socialarbetarna är varierar från blogg till blogg och från inlägg till inlägg. I empirin finns blogginlägg med berättelser och bilder från

besök på zoo, picknick med vänner eller sjuka barn. Det finns också inlägg med berättelser om personers viktkamp, information om nyinköpta underkläder till alla hjärtans dag eller bilder från fester och semestrar.

Vi lever i ett samhälle där sådant som tidigare varit privat nu offentliggörs via sociala medier. Det är väl det som menas med att gränserna mellan offentligt och privat suddas ut på internet (se t.ex. Scaramuzzino 2014). En högst aktuell fråga blir då om även socialarbetare i likhet med andra får lov att vara privata på internet?

Den typ av bloggande som beskrivits ovan, där personer går ut med namn, bild och arbete och lämnar ut delar av sitt privatliv uppmärksammas av Lundälv (2015) hos personer med andra människobehandlande yrken. Lundälv (2015) menar att en stor öppenhet i det privata kan skada allmänhetens förtroende för bloggaren i egenskap av yrkesperson. Även inom forskningen menar man att det finns svårigheter för allmänheten att på sociala medier göra skillnad mellan privatpersonen och yrkespersonen och att det som publiceras inom ramen för den privata kan få konsekvenser för det professionella (Brynolf et al. 2013; Halabuza 2014, m.fl.). Å andra sidan kan självexponering från den professionellas sida vara positivt för klientrelationer genom att det ökar trovärdigheten och får den professionella att framstå som mer mänsklig (Strom-Gottfried, Thomas & Anderson 2014). Problemet med att denna självexponering sker via internet tillskillnad från det verkliga livet är att den professionella inte har kontroll över vem som tar del av informationen och hur den mottas (ibid.).

Tidigare nämnd forskning ger en bild av att socialarbetare och andra yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer bör vara ytterst försiktiga i sitt användande av sociala medier och i varje virtuellt steg ta hänsyn till sin professionella roll i första hand. Innebär det att socialarbetare saknar rätten att vara privatpersoner på internet? I mitt empiriska material har jag endast på några få ställen funnit information som skulle kunna ifrågasättas moraliskt utifrån socionomers etiska kod eller påverka deras lämplighet som socialarbetare (exempel på detta skulle kunna vara rasism, avslöjande av klienters privata förhållanden, åsikter motstridiga mänskliga rättigheter osv.).

Det etiska dilemma som uppkommer i relation till de delar av min empiri där socialarbetare skriver om sitt privatliv handlar om huruvida denna information kan påverka klientrelationer negativt. Detta kan bland annat ske genom att klienters kunskap om professionellas privatliv kan göra gränsen mellan en privat relation och professionell relation mer diffus (Halabuza 2014). Utifrån min empiri är det svårt att säga om den privata information som utlämnas via bloggar skulle kunna påverka relationerna mellan de professionella och klienterna negativt. Att se sin socialsekreterares semesterbilder kan säkert uppfattas som provocerande lika väl som det kan vara underhållande eller för klienten fullständigt likgiltigt.

6 Avslutande diskussion

Det är tydligt att det finns många olika sätt på vilka socialarbetare använder bloggar på sin fritid och även flera sätt på vilka socialarbetare ser på sin egen organisation och sitt arbete. Bara genom det relativt lilla urval av sjutton stycken bloggar som används i denna studie har jag funnit fyra olika sätt på vilka socialarbetare kan använda bloggar. Syftet med att blogga varierar från att via bloggen vilja mobilisera och förändra det sociala arbetet i grunden, till att utmana medias bild av det sociala arbetet, till att bearbeta händelser på jobbet. Det är svårt att säga om studiet av bloggar även kan generaliseras till andra typer av sociala medier. Det är åtminstone rimligt att tro att det privata, men ändå arbetsrelaterade användandet andra sociala medier också visar på en bred variation.

I enlighet med tidigare forskning (Kimball & Kim 2013; Halabuza 2014, m.fl.) har jag funnit att privatpersonen och yrkespersonen flyter samman i bloggarna och många gånger är svåra att separera. Det finns också flera sätt på vilka socialarbetare kan förhålla sig till sina roller som företrädare för klienter, en profession och en organisation. När det gäller bloggarna i kategorin ”Från ord till handling” ges en tydlig bild av lojalitet mot klienter medan bloggarna i kategorin ”En annan bild-Mellanhanden” försöker företräda samtliga grupper samtidigt. Studien har också lyft några av de fördelar och nackdelar som kan kopplas till socialarbetares användande av bloggar. Några av de största nackdelarna skulle kunna vara risken för att klienter ska känna sig illa till mods när socialarbetare

skriver om sin frustration eller att människor i utsatta situationer ska dra sig för att söka stöd hos en organisation som stundvis framställs mycket negativ. Samtidigt kan internet ses som en plattform med stor potential för förändring av det sociala arbetet. När socialarbetare från hela Sverige kan mötas och de missförhållanden som lyfts ut i ljuset inte enbart utgör *en* tragisk historia på *en* ort utan består av ett helt hav av missförhållanden, så hoppas jag att det förr eller senare ger upphov till en omvälvande förändring av det sociala arbetets villkor.

Något jag inte sett inte i mitt material, men som Lundälv (2015) ger exempel på, är negativa eller nedlåtande kommentarer om kollegor. Kanske kan det bero på att socialarbetare ser om varandra? Eller så finns det inom det sociala arbetet så många andra bekymmer, större bekymmer, som känns viktigare att adressera.

Både forskningen som presenterats och min studie visar att det finns många faktorer att ta hänsyn till för socialarbetare som väljer att skriva om sitt arbete i bloggar eller via andra sociala medier. Några faktorer är exempelvis klientrelationer, bilden av professionen och organisationen, sekretess och kollegor. Det känns nästa omöjligt att balansera samtliga av dessa och samtidigt får plats med egna tankar och åsikter. Studien har inte gett något konkret svar på funderingarna kring professionellas rätt att vara privatpersoner, och jag anser inte heller att det finns ett svar. Allt handlar om vilka värden som sätts i första rummet. Lundälvs (2015) och Halabuzas (2014) m.fl. ramar för hur socialarbetare bör använda sociala medier kan uppfattas som stränga genom att de lämnar litet utrymme för diskussion. Jag hoppas att denna studie inte framstår på samma sätt, utan är av en mer problematiserande art där det kan finnas många möjliga svar på vad som är rätt och fel.

Om det i enlighet med Lundälvs (2015) och Halabuzas (2014) linje bör vara så att socialarbetare i varje handling via offentliga sociala medier ska ta hänsyn till sin yrkesroll så väcker det också frågor om på vilka andra offentliga arenor socialarbetare ska göra detsamma. Om det går att ifrågasätta en förskolechef som på sin fritid bloggar om sin ADHD (Lundälv 2015:89–90), går det då också att ifrågasätta en förskolechef som på sin fritid engagerar sig i en brukarförening för ADHD och genom denna gör offentliga framträdanden? Kan socialarbetare vara

privatpersoner utan hänsyn till sin yrkesroll när de går ut på krogen? Internet är förvisso en speciell arena genom att information på internet kan leva sitt eget liv och förbli synlig och uppsökbar under lång tid (Halabuza 2014). Samtidigt är internet en offentlig arena som kan likställas med andra varför socialarbetares beteende online och offline kanske i vissa delar skulle kunna ses på med samma ögon.

Ytterligare en fråga som väckts i arbetet med denna studie är i vilken utsträckning klienter har ett intresse av, och faktiskt tar del av, professionellas privatliv eller professionellas arbetsrelaterade berättelser via sociala medier. Forskning kring detta skulle kunna ge ytterligare vägledning kring vikten för professionella inom människobehandlande organisationer att vara eftertänksamma i sitt användande av sociala medier. Jag tänker främst på den användning som handlar om ”avslöjanden” av den professionellas privata angelägenheter. Om yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer ska göra avkall på sin rätt till privatliv bör det finnas tydligare forskning som visar på att detta är ett verkligt problem och inte en abstrakt möjlighet.

I empirin finns en blogg som i mina ögon har skiljt sig från övriga. I empirins övriga bloggar går det att på ett rimligt sätt försvara att innehåll offentliggörs utifrån potential för förändring eller kunskapsspridning. Det gäller exempelvis berättelser om missförhållanden inom det sociala arbetet som förutom att bidra till förändring också har en negativ baksida genom att de kan förstärka en generaliserad bild av socialtjänsten som alltigenom dålig. Det går att argumentera för båda sidorna. Det är dock svårare att försvara agerandet att skriva nedlåtande om klienter i offentliga bloggar. Jag har i materialet sett och presenterat exempel på olika sätt att skriva om klienter. Dels finns det de som skriver om klienters levnadsförhållanden i ganska allmänna ordalag för att visa på människors ibland svåra situationer. Dels finns det de som skriver om klienter för att belysa de komplexa situationer som kan uppstå i möten med människor, och därmed uppstår i socialt arbete. Dels finns det en enskild blogg där socialarbetaren ventilerar sin frustration gentemot klienter. Låt oss hoppas att de som talar respektlöst om klienter eller patienter via sociala medier är få. Låt oss också hoppas att yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer har eller skapar sig

bättre forum för att hantera den frustration och ilska som kan uppstå i kontakten med människor.

7 Referenslista

Bruckman, Amy (2002). *Ethical Guidelines for Research Online*. (elektronisk)
Tillgänglig: <http://www.cc.gatech.edu/~asb/ethics/> (2015-03-16)

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2.uppl. Malmö: Liber AB

Brynolf, Anne, Stefan Johansson, Ester Appelgren, Niels Lynoe & Anna-Karin Edstedt Bonamy (2013). *Virtual colleagues, virtually colleagues—physicians' use of Twitter: a population-based observational study*. *BMJ Open* 2013, 3, 1-5

Clevesköld, Lars & Thunved Anders (2009). *Sekretess. Handbok för socialtjänsten*. 3.uppl. Stockholm: Norstedts Juridik AB

E-delegationen (2010). *Myndigheters användning av sociala medier*.(elektronisk)
Tillgänglig:http://www.edelegationen.se/Documents/Vagledning%20mm/Riktlinjer_sociala_medier_v1_0.pdf (2014-04-17)

Findahl, Olle (2014) . *Svenskarna och internet*. (elektronisk) Tillgänglig:
<https://www.iis.se/docs/SOI2014.pdf> (2015-03-24)

Goffman, Erving (2014 [1959]). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. 6 uppl. Lund: Studentlitteratur AB

Hasenfeld, Yeheskel (1983). *Human service organizations*. Upper Saddle River: Pentice-Hall

Halabuza, Donalda (2014). *Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites*. *Journal of Social Work Values and Ethics*. 11, 1, 23-32

Hedin, Ulla-Carin & Månsson, Sven-Axel (2008). *Repressalier mot kritiker i offentliga organisationer*. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 3-4, 276-294

Jameson, Daphne A (2014). *Crossing Public-Private and Personal-Professional Boundaries: How Changes in Technology May Affect CEOs' Communication*. *Business and Professional Communication Quarterly*. 77, 1, 7-30.

Kietzmann, Jan H, Kristopher Hermkens, Ian McCarthy & Bruno S Silvestre (2011). *Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media*. *Business Horizons*. 54, 3, 241-251

Kimball, Ericka & Kim, JaeRan (2013). *Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work*. *Social Work*. 58,3, 185-188

- Levin, Claes (2013). Socialt arbete som moralisk praktik. I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber AB
- Linde, Helena, Göran Söderlöf & Sophie Thörne (2013). *Yttrandefrihet och Lojalitet- vad gäller för anställda hos kommuner, landsting och regioner?* Stockholm, SKL Kommentus AB
- Linde, Stig & Svensson, Kerstin (2013). Bokens ärende. I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.): *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber AB
- Lundquist, Lennart (1998). *Demokratins väktare*. Lund: Studentlitteratur
- Lundälv, Jörgen (2015). *Blogga tryggt. Nya medier i tjänsten*. Lund: Studentlitteratur AB
- Markham, Annette & Buchanan, Elizabeth (2012). *Ethical Decision-Making and Internet Research-Recommendations from the AoIR Ethics Working Committee (Version 2.0)*. (elektronisk) Tillgänglig: <http://aoir.org/reports/ethics2.pdf> (2015-03-13)
- NESH (2014). *Etiske retningslinjer for forskning på Internett*. (elektronisk) Tillgänglig: <https://www.etikkom.no/globalassets/documents/publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-forskning-pa-internett.pdf> (2015-03-16).
- Polisen (2015). (elektronisk) Tillgänglig: <https://sv-se.facebook.com/polisen> (2015-04-22)
- Polisförbundet (2012). *Råd och riktlinjer för sociala medier*.(elektronisk) Tillgänglig: http://polis.iwpreview.se/medlem/Rad_och_riktlinje_for_socialamedier_20120509.pdf (2015-04-21)
- Scaramuzzino, Gabriella (2014). *Sexsäljares och sexköpares kollektiva handlande på internet: en svensk "fuckförening"?* (Doktorsavhandling). Linneuniversitetet, Institutionen för socialt arbete
- SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*
- Socialförvaltningen, Stockholms stad (2012). *Handbok. Internet som ett verktyg i det sociala arbetet*. (elektronisk) Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/socialarbete/handbok> (2015-04-17)
- Strom-Gottfried, Kimberly, Mary Shannon Thomas, & Hillary Anderson (2014). *Social Work and Social Media: Reconciling Ethical Standards and Emerging Technologies*. *Journal of Social Work Values and Ethics*. 11, 1, 54-65

Svensson, Kerstin, Eva Johnson, Leili Laanemets (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Svensson, Peter & Ahrne, Göran (2011). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB

Sveriges läkarförbund & Svenska Läkaresällskapet (2012). *Råd till läkare vid användning av sociala medier*.(elektronisk) Tillgänglig: https://www.slf.se/upload/Lakarforbundet/Trycksaker/R%C3%A5d%20till%20l%C3%A4kare_socialamedier_webbversion.pdf (2015-06-04)

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. (elektronisk) Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2015-03-13)

7.1 Rättsfall

AD 2012 nr 25

AD 2012 nr 74