



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Dokumentation och känslorarbete, hur går det ihop?

- **En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser
av dokumentation**

Hanna Falkenström

Kandidatuppsats SOPA 63
VT 2017
Handledare: Teres Hjärpe

Abstract

Author: Hanna Falkenström

Title: Social service workers documentation and emotional labour – a qualitative study about working with documentation. (translated title)

Supervisor: Teres Hjärpe

Assessor: Lupita Svensson

The aim of this study is to explore the experience among social service workers in regards to working with documentation and to analyze how it affects their ability to perform emotional labour. Former research has shown that social service workers spend a big part of their work day working with administrative tasks and that their motivation to perform the job relates to different aspects of working with clients. With a qualitative design using semi-structured interviews with six social service workers, the material was analyzed within the theoretical framework of emotional labour. The results show that social service workers perform emotional labour and that it gets affected by their documentation in two different ways. Documentation gives them time to reflect on the work they do with clients, helping them perform the emotional labour in a more fulfilling way in the next meeting. Documentation also seems to be part of a “speed up” which affects their emotional labour negatively.

Key words: documentation, administration, social work, social service workers, emotional labour, speed up.

Förord

Jag vill tacka de socialsekreterare som deltog i min studie. Ni bidrog både till den här uppsatsen och till att jag lärde mig väldigt mycket. Stort tack för det.

Teres Hjärpe som har handlett mig igenom detta har också lärt mig massor och funnits tillgänglig för stora och små frågor. Tack för idéer, feedback och inspirerande handledning.

/Hanna

Innehållsförteckning

Inledning	5
<i>Introduktion</i>	5
<i>Bakgrund: En socialtjänst i förändring</i>	5
<i>Problemformulering</i>	9
<i>Syfte och frågeställningar</i>	10
Orientering av kunskapsläget	10
Metod: En kvalitativ ansats	15
<i>Urval och tillvägagångssätt</i>	15
<i>Metodologiska överväganden</i>	17
<i>Metodens tillförlitlighet</i>	18
<i>Etiska överväganden</i>	19
Teoretiskt ramverk: Emotionssociologi	19
<i>Känsloarbete</i>	19
<i>Styrning av känslor</i>	20
<i>The speed up</i>	21
Analys och resultat	22
Känsloarbete.....	23
<i>Känsloarbete och dokumentation</i>	25
Dokumentation som bearbetningsstöd.....	25
Dokumentationssystem ger struktur och stöd i arbetet	27
Ständig ångslan: Håller dokumentationen måttet?.....	29
Dokumentation stjäl tid från klienten.....	31
Dokumentation och ärendemängd som en källa till stress	33
Sammanfattande slutdiskussion	35
Referenser	38
Bilaga 1 INFORMATIONSBREV	41
Bilaga 2 INTERVJUGUIDE	42

Inledning

Introduktion

Den här uppsatsen handlar om hur utredande socialsekreterare förhåller sig till dokumentation och dokumentationskrav. Den fokuserar i synnerhet på deras upplevelser av hur förutsättningarna att bedriva ”känslöarbete” påverkas av dokumentationen. Känslöarbete eller ”emotional labour” är ett begrepp som den amerikanska sociologen Arlie Hochschild (2012) har utvecklat och som i korthet syftar på den kontinuerliga känslostyrning som behövs för att människor som i sin yrkesroll möter andra människor ska kunna utföra sitt arbete med tillfredsställelse. Detta förståelseramverk beskrivs i sin helhet under uppsatsens teoriavsnitt.

Till att börja med ska jag beskriva ett par av de nuvarande diskussioner som i framtiden kan komma att påverka socialsekreterares arbete med dokumentation. Jag kommer därefter att kortfattat skildra ett antal av de trender eller förändringar som på olika sätt redan kan ha påverkat styrningen av Sveriges socialtjänst. I förlängningen är dessa av relevans eftersom de på olika sätt kan höra ihop med att kraven på socialtjänstens dokumentation idag är högre än vad de brukat vara. Dessa diskussioner och trender utgör också en bakgrund för min formulering av syfte och frågeställningar och har i stor utsträckning även påverkat mitt val av teori.

Bakgrund: En socialtjänst i förändring

I dagsläget diskuteras på en politisk nivå flera aspekter av hur socialtjänstens arbete kan förändras. Regeringen (2016) har tagit initiativ till en pågående kartläggning och analys av hur styrningen av den offentliga sektorn kan förbättras. I detta uppdrag ingår att se över de administrativa krav som finns inom svenska myndigheter för att kunna skapa mer tid åt kärnuppdraget (Regeringsbeslut 2016). I beslutet om kartläggningen beskrivs en bakgrund där svenska myndigheter sedan 1990-talet genomgått en rad förändringar för att öka effektivitet och kunna möta ökade krav på information och kontroll. Önskade effekter av dessa förändringar har enligt beslutet uppstått i form av bland annat en ökad administration. De som ingår i projektet kallas Tillitsdelegationen och de skriver i en opinionstext i Dagens Samhälle (2017) att projektet nyligen gick in i sin andra fas då utvalda förvaltningar runt om i landet ska genomgå ändringar på försök. I artikeln framgår att delegationen hittills lyssnat på många kritiska röster från olika yrkesgrupper inom den offentliga sektorn. Röster som har uttryckt att administration och kontroll upplevs viktigare än arbetets kärnverksamhet och att tilliten från

deras chefer upplevs som låg. Med denna utgångspunkt arbetar Tillitsdelegationen för att ”lägga grunden för en styrning präglad av större tillit och arbetsglädje” (Dagens Samhälle 2017).

I en debattartikel i DN skriver forskaren Louise Bringselius (2016) om arbetsglädje bland de som arbetar inom offentlig sektor i Sverige. Författaren diskuterar forskning som tyder på att anställda inom den offentliga sektorn, i högre utsträckning än hos privata arbetsgivare, motiveras av inre drivkrafter. Det kan exempelvis handla om en önskan att arbetet ska vara värdefullt på ett existentiellt plan. I artikeln pekar hon ut några av de utmaningar som finns inom den svenska förvaltningskulturen vilka i sin tur kan påverka medarbetarnas motivation. En av dessa utmaningar är avvägningen mellan hur medarbetarnas professionella utrymme och klienternas rättssäkerhet påverkas av det ökade kravet på organisationers transparens. En sak som hänger ihop med detta är enligt Bringselius (2016) att medarbetarnas utrymme att ägna sig åt kärnuppdraget har minskat i takt med att kraven på deras administration har ökat. Bringselius (2016) förslag på lösning av problemet med den låga arbetsglädjen att administratörer borde anställas inom offentlig sektor för att ge de anställda större möjlighet att ägna sig åt kärnuppdraget.

En annan statlig utvärdering som just nu pågår utreder hur socialtjänstens arbete med barn och unga kan förbättras. Regeringens nationella samordnare för den sociala barn- och ungdomsvården, Cecilia Grefve, fick av Regeringen (2015) i uppdrag att under två år göra denna utredning. I hennes uppdrag ingår att besöka minst 50 kommuner vid två tillfällen. Grefve (2015) berättar i Sveriges Radio att utredande socialsekreterare i Uppsala ägnar ungefär en timme om dagen åt möten med barn och vårdnadshavare. Resten av deras arbetstid ägnas åt dokumentation och utredningsarbete. I sin blogg ger Grefve (2017) ett annat exempel från Skövde som var en av de förvaltningar som ägnade mest tid åt administrativt arbete. Vid det uppföljande besöket hade de tillsatt en administrativ tjänst för att frigöra tid till klientarbete.

Samtidigt som en diskussion pågår kring införande av administratörer inom socialtjänsten presenteras en annan ”innovativ” lösning som ett alternativ i Trelleborg. Där införs under våren 2017 ett nytt system som berör arbetet med ekonomiskt bistånd (Trelleborgs Allehanda 2017). Handläggning av både nya och gamla ärenden ska utföras av en robot som även har möjlighet att fatta beslut om bistånd. I artikeln uppger Eleonore Schlyter, enhetschef på

Arbetsmarknadsnämnden i Trelleborg, att det nya systemet ska göra det möjligt för socialsekreterarna att ägna mer tid åt att stötta klienter mot självförsörjning. Samtidigt som fördelar nämns kring hur roboten kan komma att frigöra tid för socialsekreterarna ges i slutet av artikeln ett citat från leverantören av den nya dataplattformen. Tobias Rataj säger angående skillnaden mellan människa och robot ”En robot kan inte förklara hur den fattar sitt beslut” (Trelleborgs Allehanda 2017).

Ovanstående utredningar och förslag på förändring inom socialtjänsten tyder på att administration ibland upplevs hamna i vägen för vad som är verksamhetens syfte. Även enligt Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) ägnar anställda inom offentlig sektor allt mer tid åt administration och de diskuterar hur detta påverkar utförandet av organisationernas kärnverksamhet (s. 11). Författarna beskriver att vi lever i vad de kallar ”administrationssamhället”. Mer och mer tid ägnas åt administration kring själva verksamheten och fler anställda har blivit berörda av denna administration. Även om detta samhälle är något som påverkar både medborgare och professionella är det enligt författarna angeläget att utforska vad konsekvenserna av detta blir för organisationer och de som arbetar inom dem.

Den ökande administrationen inom socialtjänsten kan kopplas samman med mer övergripande förändringar som offentliga organisationer i Sverige har genomgått de senaste trettio åren. Nygård (2013) beskriver i ”Socialpolitik i Norden” hur hela välfärdsstatens expansion och höga kostnader allt mer högljutt började ifrågasättas under 1970-talet. En annan kritik som uppstod under 1980-talet handlade om att individen borde få större möjlighet att påverka innehållet i de sociala förmånerna och att dessa inte längre främst borde utformas utifrån kollektiva intressen (ibid. s. 213-216). Enligt Nygård (2013) var det bland annat åsikter som dessa som bidrog till övergripande förändringar varav en var en strävan efter att produktionen av välfärd skulle bli mer marknadsanpassad. Nya initiativ kring transparens, effektivitet och möjlighet till brukarinflytande började utforskas och New Public Management (NPM) gjorde sitt inträde i den svenska välfärdsproduktionen (ibid. s. 216).

I sin avhandling beskriver Shanks (2016) hur åsikterna kring vad NPM har inneburit för det svenska välfärdssystemet är varierande. Enligt henne sträcker de sig mellan en syn på NPM som ett avgörande paradigmskifte till synen på NPM som en logisk utveckling efter tidigare reformer (ibid. s. 20). Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) anser att det är en nödvändighet

att koppla framväxten av "Administrationssamhället" till utvecklingen av NPM. Precis som Shanks (2016) poängterar de att synen på vad NPM innebär går isär. Vissa ser det som en övergripande filosofi medan andra diskuterar NPM utifrån att det innebär "konkreta styrtekniker för offentliga organisationer" (Forssell & Ivarsson Westerberg 2004, s. 202). Författarna ser NPM som ett sammanfattande begrepp av förändringar som påverkar organisering, styrning och ledning av den offentliga sektorn och de lyfter fram forskning som visar att NPM har lett till en ökad byråkratisering. De menar att förändringarna inom framförallt offentlig sektor har gått så långt att det blivit relevant att tala om ett systemfel eller en organisationsparadox: "Alla dessa administrativa pålagor och krav gör inte att organisationer fungerar bättre, leder inte till öppenhet och effektivitet i samhället i stort, utan leder istället till att vi riskerar att administrera oss till döds" (ibid. s. 250).

Bringselius & Thomasson (2017) har en annorlunda ståndpunkt då de beskriver hur den offentliga sektorn de senaste årtiondena förändrats från att försöka efterlikna den privata sektorn till att idag eftersträva stabilitet i det rådande systemet. De lyfter fram en återgång till Max Webers ideal angående den offentliga sektorn som strävande efter förutsägbarhet, legitimitet och transparens (ibid. s. 156). Begreppet "New Weberian State" beskriver den enligt Bringselius & Thomasson (2017) rådande trenden som en motreaktion till NPM där rekrytering, standardisering och den offentliga sektorns värderingar står i centrum.

Mängden dokumentation som efterfrågas verkar enligt den rådande debatten samt den tidigare forskning jag snart ska presentera hänga ihop med hur socialarbetare upplever sitt arbete i allmänhet. De trender som bland annat Bringselius & Tomasson (2017) och Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) benämner New Weberian State och NPM verkar i sin tur kunna påverka kraven på hur omfattande socialtjänstens dokumentation bör vara. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) kopplar den ökade administrationen till arbetsmiljöproblem i form av stress och ökade sjukskrivningar inom den offentliga sektorn (s. 238-239). De diskuterar även hur förändringar i administration inom den offentliga sektorn kan hänga ihop med synen på de professioner som arbetar där eftersom de administrativa kraven påverkar i hur hög utsträckning de anställda kan ägna sig åt det de själva anser ingår i deras kompetens. Forskning (Aaronson & Smith 2009, s. 531, Abramovitz & Zelnick 2013, s. 288) beskriver hur den detaljstyrning vissa administrativa arbetsuppgifter ibland innebär riskerar leda till en avprofessionalisering eftersom autonomi för de anställda minskar. Brante (2015) diskuterar hur en reaktion på NPM kan bli en "av-autonomisering" inom den offentliga sektorn (s. 354).

Detta riskerar enligt honom att inträffa när kunskapsbasen för den professionella blir mekaniserad och detta leder till en slags kognitiv styrning av den professionella. Även dessa aspekter borde kunna påverka socialsekreterarens upplevelse både av yrkesrollen i allmänhet och arbetet med dokumentation i synnerhet.

Den här studien fokuserar på en specifik del av det som i ovan refererade studier benämns som administration. Den fokuserar på den dokumentation som utförs i samband med socialtjänstens utredningar inom missbruk, socialpsykiatri och ensamkommande barn och unga. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver administration som en aktivitet inom ett organisatoriskt sammanhang med ett grundläggande syfte att hålla ihop organisationens delar över tid och rum. De ger som definition:

”Administration är allt skapande och all insamling, bearbetning, sammanställning och avrapportering av information till olika intressenter (ägare, ledningar, chefer, personal, intressegrupper, myndigheter, kunder, leverantörer, media med flera) som syftar till att upprätthålla, samordna och styra ett organiserat system av något slag (en verksamhet, en organisation, ett projekt, ett nätverk, etcetera) över tid och rum.” (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014, s. 43).

Definitionen utgör en bra utgångspunkt men syftar alltså bredare än den dokumentation bland socialsekreterare jag inriktar mig på. I Socialstyrelsens (2015) beskrivning av övergripande syften med socialtjänstens dokumentation lyfts tre faktorer fram som centrala. Dokumentationen ska för det första vara ett sätt att garantera klientens eller ”den enskildes” rättssäkerhet. Den ska för det andra fungera som ett ”viktigt arbetsredskap för personalen” och den ska för det tredje möjliggöra ”uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring, m.m.” (ibid. s. 201-203). Även dessa tre aspekter är relevanta för att ringa in den typ av dokumentation som min studie fokuserar på.

Problemformulering

Förändringar både på en politisk nivå samt inom socialtjänstens organisation har påverkat socialsekreterares arbetssituation mot att innehålla mer administrativa uppgifter och dokumentation. Ett flertal debatter och trender visar att kraven på socialtjänstens dokumentation är komplexa samt att en önskan verkar finnas till förändring. Mycket talar för att socialsekreterare har svårt att hinna och orka med i det tempo som dokumentationsarbetet bidrar till att skruva upp. De administrativa sysslorna beskrivs ofta som en motpol till de arbetsuppgifter exempelvis Bringselius (2016)

beskriver som bidragande till arbetsglädje. Denna arbetsglädje möjliggörs enligt henne snarare av möten med människor, engagemang och delaktighet i förändringsprocesser vilka kan ses som arbetsuppgifter där socialarbetaren känslomässigt engagerar sig i klientarbetet och använder sina egna känslor som arbetsverktyg (Hochschild 2012). Den här studien kretsar kring en aspekt av det kärnuppdrag många socialarbetare upplever att tiden inte räcker till för och något som den robot jag beskrev ovan saknar; känslor. Jag ska med hjälp av begreppet ”känslorarbete” utforska hur socialsekreterare med olika typer av utredningsuppdrag upplever att de påverkas av de organisatoriska förändringar jag beskrivit ovan. Mitt intresse kretsar därmed kring upplevelser hos socialsekreterare som kan tänkas ligga bakom den orkeslöshet och stress som beskrivs i litteraturen. Av många möjliga sätt att undersöka detta på väljer jag att i denna uppsats förhålla mig till frågan: Hur påverkar socialsekreterares arbete med dokumentation deras förutsättningar att bedriva känslorarbete?

Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att genom kvalitativa intervjuer undersöka utredande socialsekreterares upplevelse av att arbeta med dokumentation och hur detta påverkar deras förutsättningar att utföra känslorarbete. För att kunna besvara min övergripande frågeställning kommer jag att ta hjälp av följande delfrågor:

- Vad innebär känslorarbete för utredande socialsekreterare?
- Vad innebär dokumentation för utredande socialsekreterare?
- Hur beskriver socialsekreterare att dokumentation kan underlätta respektive försvåra känslorarbete?
- Hur upplevs variationen mellan att både utföra känslorarbete och dokumentation?

Orientering av kunskapsläget

För att hitta tidigare forskning har jag sökt artiklar i LUBsearch och Google Scholar. Jag har använt sökorden ”documentation” och ”administration” men jag har även med hjälp av andra författares referenslistor sökt på specifika artiklar. Vissa artiklar har tillhandahållits av min handledare. I den tidigare forskning jag gått igenom kring hur dokumentation och dokumentationskrav påverkar andra aspekter av socialt arbete är det

flera studier som lyfter fram dokumentationens styrnings- och kontrollfunktion på ett övervägande negativt sätt. Såväl svensk som internationell forskning visar på liknande resultat. En annan aspekt som förekommer i både svensk och internationell forskning är hur dokumentation upplevs ta tid från klientarbetet vilket många socialarbetare ser som mer meningsfullt.

Ett exempel på en studie som handlar om hur det administrativa arbetet verkar krocka med de arbetsuppgifter socialarbetare ser som mer meningsfulla ges av Epstein, Adamy & Lalayants (2010). De undersöker i ”The first year’s experience of CPS caseworkers – qualitative findings and worker recommendations” vad det är som får socialarbetare med kort erfarenhet att antingen vilja avsluta eller fortsätta sin anställning på Child Protective Services i New York. Av de skäl socialarbetarna uppgav kunde ligga till grund för att de ville lämna sin arbetsplats handlade vissa av dem om faktorer inom organisationen medan andra kretsade kring problem i relation till organisationens ledning. En av de organisatoriska anledningarna till att många vantrivdes var kraven på deras dokumentation. Enligt Epstein, Adamy & Lalayants (2010) upplevde många socialarbetare att dessa krav var överväldigande, motsägelsefulla och förvirrande (s. 19-20). Författarna beskriver även att många av studiens informanter fann olika aspekter av klientarbetet meningsfullt. De vanligast förekommande drivkrafterna var att de trivdes med att bygga relationer med klienter, träffa barn och ungdomar samt att kunna motivera klienter. Georgellis, Iossa & Tabvumas (2011) resonerar i artikeln ”Crowding out Intrinsic Motivation in the Public Sector” om de inre drivkrafter som motiverar anställda inom den offentliga sektorn i Storbritannien. De drar slutsatsen att anställda inom den offentliga sektorn i Storbritannien inte väljer sina arbeten utifrån yttre belöningar som lön, anställningstrygghet och arbetstid. Snarare är det inre belöningar som är viktiga: ”a satisfaction with the nature of the work itself” (ibid. s. 487). Författarna kopplar detta till att det inom den offentliga sektorn finns möjlighet att utföra altruistiska gärningar. Socialarbetarna i Epstein, Adamy & Lalayants’ (2010) studie tycks på ett liknande sätt finna störst mening i olika aspekter av klientarbetet. Den sistnämnda studien poängterar dock tydligare kopplingen mellan socialarbetares upplevelse av stress och kraven på deras dokumentation. Utifrån författarnas beskrivning går det att se kraven på dokumentation som en organisatorisk faktor som försvårar möjligheten att ägna tid åt det socialarbetaren tycker är viktigare; klientarbetet.

En annan artikel som fokuserar på socialarbetares drivkrafter till att utföra arbetet är ”Working in the Restructured Non-Profit Social Services”. Enligt Baines (2016) upplever många kanadensiska socialarbetare att deras nuvarande arbetsförhållanden leder till en frustration eftersom de inte kan utföra sitt arbete enligt de premisser som låg till grund för att de ville bli socialarbetare. Frustrationen verkar uppstå när sättet som socialarbetarnas arbete är strukturerat inte stämmer överens med de värderingar och drivkrafter socialarbetarna anser vara anledningar till att de vill stanna i yrket. Som en del av denna struktur anger Baines (2016) att arbetet med dokumentation upplevs stå i vägen för det klientnära arbetet.

De studier jag beskrivit ovan handlar framförallt om socialarbetares upplevelse av att administration och dokumentation kan hindra dem från att utföra det arbete med klienter där de även finner sin drivkraft. Det finns även andra aspekter av dokumentationen som skulle kunna påverka socialsekreterares upplevelse av att arbeta med den. Ett exempel på detta ger Lauri (2016) som i sin avhandling undersöker svenska socialsekreterares upplevelse av att arbeta inom en socialtjänst präglad av nyliberalism och NPM. Enligt hans studie är de omfattande kraven på dokumentation en faktor som bidragit till ett ökat avstånd mellan socialsekreterare och klient. Detta bland annat eftersom dokumentation i sig upptar en så stor del av deras arbetstid. Lauri (2016) diskuterar även dokumentationen som ett sätt för organisationen att kontrollera socialsekreteraren. Socialsekreterarens dokumentation kan när som helst bli föremål för granskning och det faktum att granskningen kan ske i framtiden gör den enligt Lauri (2016) till en mycket effektiv metod för att få socialsekreterare att kontrollera sig själva (s. 148). Detta liknar vad Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver som en ”anteciperingsstrategi” (s. 131). Enligt författarna är denna strategi ett sätt att hålla ryggen fri om man i framtiden skulle bli granskad. Dokumentationen verkar enligt Lauri (2016) och Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) kunna utföras i ett slags legitimerande syfte där baksidan för socialsekreterare innebär att de kan bli föremål för granskning.

Munro (2004) kopplar de ökade kraven på transparens inom den offentliga sektorn till politiska, sociala och ekonomiska faktorer. Författaren undersöker i ”The Impact of Audit on Social Work Practice” hur denna transparens, eller möjlighet att bli granskad, påverkar utövningen av socialt arbete. I artikeln beskrivs en övergripande debatt om huruvida de signifikanta delarna av socialt arbete överhuvudtaget kan beskrivas i ord på

ett sätt som gör det möjligt att granska själva kvaliteten i arbetet. Enligt Munro (2004) kan vissa av de sociala arbetsrutinerna ha implementerats av framförallt praktiska skäl. Hon ger som ett exempel på detta arbetet med standardiserade utredningsverktyg: ”Monitoring the completion of assessment forms is far simpler than judging how fully and accurately they have been completed” (ibid. s. 1086). Munro (2004) härleder även de ökade kraven på att socialt arbete ska kunna bli granskat till att samhällets tillit till dess utövare har minskat. Även om författaren hävdar att det stora handlingsutrymmet för socialarbetare innan införandet av de nya systemen innebar risker för klienter, diskuterar hon samtidigt hur de nya möjligheterna till granskning påverkar det sociala arbetet negativt. Detta eftersom socialarbetarna riskerar att bli alltför styrda av att uppnå mål och göra det som går att mäta. I förlängningen skulle detta enligt Munro (2004) kunna leda till att de som vill börja arbeta inom den offentliga sektorn gör det av andra anledningar än vad som hittills varit fallet.

Det finns även forskning som visar på inte fullt så negativa eller styrande upplevelser av dokumentation och standardiserade dokumentationssystem. Ett exempel från Sverige återfinns i Andersson, Bergström, Bringselius, Dackehag, Karlsson, Melander & Paulsons (2011) beskrivning av de största förändringar som Försäkringskassan genomgått under 2000-talet. Ett exempel på förändring är en ökad regelstyrning och mätbarhet av organisationens verksamhet och ett annat att Försäkringskassans handläggning i högre utsträckning har standardiserats (ibid. s. 59-60). Andersson et al. (2011) konstaterar angående medborgarnas möjlighet till kontakt med handläggare på Försäkringskassan: ”Det personliga mötetets vara eller icke vara är sällan en fråga om rätt eller fel utan handlar om vad man vill uppnå” (ibid. s. 66). Utifrån handläggarnas perspektiv undersöker Bringselius (2011) upplevelsen av att deras arbetsuppgifter på Försäkringskassan blivit standardiserade. Resultatet i denna studie visar att handläggarna till stor del såg positivt på att deras arbete standardiserats bland annat eftersom de ansåg att det ökade yrkets status och bidrog till ökad legitimitet och auktoritet.

En annan slags synliggörande beskrivs av Cumming, Fitzpatrick, McAuliffe, McKain, Martin & Tonge (2007). Deras studie lyfter fram dokumentationens förtjänster när det kommer till att fungera på ett sätt som kan tolkas som ett tydliggörande av socialarbetarens känslor. Cumming et al. (2007) har utvecklat och testat

dokumentationssystem och diskuterar dokumentation som en metod att motverka att socialarbetares beslut baseras på intuition och känslor. Med fokus på socialarbetare på australiska sjukhus diskuterar de i "Raising the Titanic: Rescuing Social Work from the Sea of Ethical Risk" hur kraven på socialarbetares dokumentation tydliggör arbetets etiska överväganden. En annan aspekt de lyfter fram är hur dokumentation i sjukhusmiljön även innebär en möjlighet för multidisciplinära team att kommunicera kring patienter. Enligt Cumming et al. (2007) kan teamets verbala kommunikation vara effektiv i stunden men som ett sätt att skapa transparens och tydliggöra personalens ansvarsskyldighet spelar dokumentationen en viktig roll (s. 242). Författarna verkar vara av åsikten att patienters rättssäkerhet hotas om dokumentationen inte synliggör personalens etiska överväganden.

En annan aspekt lyfts fram av Hjärpe (2016). I rapporten "På tal om dokumentering – socialtjänstens chefer på kurs" beskrivs hur dokumentation som förs i syfte att kunna mäta och föra statistik över socialtjänstens arbete kan ligga till grund för att verksamheten får ökade resurser (s. 78). Detta eftersom det blir tydligare vilka behov som finns inom en verksamhet. Som ett sätt att visa på vilka behov organisationen har kan dokumentationen ibland därför fungera som ett slags bevis. Hjärpe (2016) beskriver även att en del av dokumentationen skapas på initiativ av socialsekreterarna själva och inte enbart kommer som pålagor "uppifrån".

Bringselius (2011) och Cumming et al. (2007) lyfter alltså fram positiva aspekter av standardisering inom två olika sfärer för socialarbetare; Försäkringskassan i Sverige samt sjukhusmiljön i Australien. Medan Cumming et al. (2007) fokuserar på att synliggöra information om patienter av etiska skäl drar Bringselius (2011) slutsatsen att handläggares roll i mötet med klienter förenklas när de använder sig av standardiserade verktyg. De mer negativa konsekvenserna av socialarbetares arbete med dokumentation jag beskrivit ovan handlar mestadels om att dokumentationen tar mycket tid från vad som är socialarbetares kärnuppdrag (Epstein, Adamy & Lalayants 2010 och Baine 2016). Även Lauri (2016) skildrar en situation där svenska socialsekreterare upplever dokumentationen som alltför tidskrävande och att detta påverkar deras relation till klienter. Dessutom diskuterar både Lauri (2016) och Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) dokumentationens kontrollfunktion över socialsekreterare. I förhållande till denna tidigare forskning som lyfter fram både positiva och negativa aspekter av

socialarbetares dokumentation kommer min studie att undersöka utredande socialsekreterares upplevelse av att arbeta med dokumentation i förhållande till att de i sitt yrke även möter klienter och som en del av detta utför känslöarbete. Dessa möten och en aspekt av vad de kan innebära beskrivs utförligare i uppsatsens teoriavsnitt.

Metod: En kvalitativ ansats

Eftersom jag vill undersöka socialsekreterares upplevelse av att arbeta med dokumentation har jag i denna studie använt mig av en kvalitativ ansats i form av semi-strukturerade intervjuer. Detta i ett försök att fånga informanternas uppfattningar och låta fokus ligga på dessa (Bryman 2002, s. 300). Jag har varit intresserad av att fånga många olika nyanser av mitt intresseområde snarare än att mäta förekomsten eller frekvensen av en viss upplevelse. Med semi-strukturerade kvalitativa intervjuer har jag fått möjlighet att utifrån vissa förutbestämda teman få en fördjupad kunskap kring socialsekreterares upplevelser samtidigt som jag kunnat använda en intervjuguide (Se ”Bilaga 2”) som stöd. May (2001) beskriver att semistrukturerade intervjuer ger möjlighet att förtydliga och utveckla informanternas svar, att de ger utrymme för informanterna att svara på frågor med egna termer samt att de skapar ett större handlingsutrymme för intervjuaren än vid mer strukturerade intervjuer (s. 150-151).

Urval och tillvägagångssätt

De sex socialsekreterare jag intervjuat arbetar med utredning inom olika delar av socialtjänstens organisation med handläggning av klientärenden. Längden på socialsekreterarnas erfarenhet var inte avgörande för mitt urval men jag ville i första hand inrikta mig på informanter med minst ett års erfarenhet. Detta eftersom det borde göra det enklare att förutsätta att de har erfarenhet av det arbete med dokumentation som jag var intresserad av att utforska. Jag ville ha en variation mellan socialsekreterare som arbetar med barn och unga respektive vuxna klienter. Den främsta anledningen till detta var att vissa av de standardiserade verktyg (ASI; Addiction Severity Index och BBIC; Barns behov i centrum) skiljer sig åt samt att kärnuppdraget sannolikt upplevs olika beroende på om man möter vuxna eller minderåriga klienter. När jag bokade intervjuerna hade jag inte helt bestämt om jag ville göra jämförelser mellan till exempel arbetet med barn och vuxna och för att ha möjlighet till detta ville jag intervjua socialsekreterare från olika områden. I slutänden har denna spridning inte stor betydelse

för studien eftersom jag inte gjort några jämförelser angående de specifika arbetsplatserna.

Min datainsamling styrdes av två urvalsprinciper. Jag använde mig i ett första skede av personliga kontakter för att komma i kontakt med socialsekreterare. Detta påminner om vad Bryman (2002) beskriver som ett bekvämlighetsurval eftersom jag ringde eller mejlade socialsekreterare jag kunde få kontaktuppgifter till i förhoppning att de skulle vara intresserade av att delta i en intervju. Tillvägagångssättet kan även liknas vid ett snöbollsurval (Bryman 2002, s. 313) då jag bad mina bekanta att tipsa om informanter samt att jag fick tillgång till fler socialsekreterare genom de redan inplanerade intervjuerna. Planeringen av intervjuer gick förvånansvärt snabbt och samtliga intervjuer kunde genomföras under en arbetsvecka. Jag visste inte på förhand hur många informanter jag skulle hinna intervjua men slutade försöka få tag på fler efter att ha bokat in de sex intervjuerna. Detta främst på grund av studiens begränsade omfattning men även eftersom jag fått en spridning mellan arbete med barn och unga samt två olika inriktningar på arbetet med vuxna.

I min studie deltog sex informanter från två olika sydsvenska kommuner. Deras erfarenhet av yrket varierade mellan 1,5 år till 17 år. Två informanter arbetar som socialsekreterare för ensamkommande flyktingbarn inom en kommuns avdelning för barn och unga. I en annan kommun intervjuade jag två informanter som arbetar med utredning och uppföljning av vuxna klienter med inriktning på socialpsykiatri samt ytterligare två informanter som arbetar med utredning och uppföljning av vuxna klienter med fokus på missbruk.

Samtliga intervjuer genomfördes på informanternas arbetsplats i ett avskilt rum som de själva valde. Intervjuerna spelades in med diktafon vilket gjorde att de enda anteckningar jag förde under intervjuerna var i syfte att komma ihåg vissa följdfrågor eller återkomma till specifika teman. Intervjuernas varaktighet varierade mellan 35 minuter och 60 minuter. I samband med varje intervju har jag överlämnat ett informationsbrev (Se "Bilaga 1") om studiens syfte samt villkoren för deras deltagande.

Min intervjuguide består av två teman: Känslorarbete och Dokumentation. Utifrån dessa teman har jag under intervjuerna kunnat variera ordningen på frågorna och även ställa följdfrågor baserade på svar från informanterna. Jag har sett frågorna i intervjuguiden

som ett stöd men samtidigt strävat efter att inte bli för låst vid dessa utan utnyttja de fördelar med semi-strukturerade intervjuer jag nämnde ovan.

Samtliga intervjuer transkriberades i sin helhet. Analysarbetet genomfördes genom en första genomläsning där kodifierade teman utkristalliserades. I en andra genomgång av materialet sorterades det in efter de teman som motsvarar de rubriker som presenteras i analysen.

Metodologiska överväganden

Mitt förhållningssätt till det insamlade materialet påminner på vissa sätt om det Wästerfors (2008) kallar ”baklängesarbete”. Jag visste på förhand att jag var intresserad av att undersöka socialsekreterares upplevelse av dokumentation men jag kunde länge inte tydligare än så precisera vilken aspekt av detta jag ville lägga uppsatsens fokus på. På grund av studiens tidsbegränsning började jag arbetet med att boka in intervjuer samtidigt som jag försökte strukturera upp de frågor jag upplevde som viktiga att ha med i min intervjuguide. Utifrån dessa frågor blev det tydligt att jag framförallt intresserar mig för vad dokumentationen har för konsekvenser för socialsekreterares upplevelse av arbetet i övrigt. Detta ledde till att de flesta frågor jag ställde under intervjuerna var relativt ”öppna” och ofta kopplade till exempelvis relationen till klienten eller hur variationen mellan arbetsuppgifter upplevs. På ett sätt skulle arbetet med analysen därför kunna sägas starta redan i utformandet av intervjuguiden.

Wästerfors (2002) beskriver att det kan vara en fördel att inläsningen av annan forskning kring det aktuella ämnet sker efter insamlingen av empiri (s. 71). Detta gör det enligt honom lättare att skapa en interaktion mellan den egna studien och tidigare forskning. Avsnittet ”Tidigare forskning” skrev jag efter analysarbetet eftersom jag först då började få en klar bild av vad mitt material innehöll. I analysen har jag även försökt att ha ett öppet förhållningssätt till vad materialet innehöll. Detta liknar det baklängesarbete Wästerfors (2002) beskriver där man strävar efter att ”fråga” materialet vad det innehåller. Eftersom jag själv utförde och transkriberade intervjuerna lärde jag känna mitt material väl. Efter att ha läst igenom det utskrivna materialet har jag markerat de citat jag ansett mest relevanta i förhållande till min forskningsfråga. Samtidigt har jag strävat efter att vara öppen för aspekter som jag inte på förhand tänkt att materialet skulle komma att innehålla. Detta påminner även om hur Wästerfors (2002) beskriver analytisk induktion som en slags pendelrörelse där syftet inte i första

hand är att dra allmänna slutsatser utan snarare låta empirins variation träda fram (s. 79). Bortsett från ett fåtal gemensamma nämnare i samtliga intervjuer har jag försökt att lyfta fram den variation jag hittat.

Detta baklängesarbete gör även att studien genomförts med vad vissa beskriver som en abduktiv ansats. Teorin har fungerat som ett slags ramverk men samtidigt valde jag en teori utifrån det jag var intresserad av att undersöka. Åsvoll (2013) beskriver att man med en abduktiv ansats vill undersöka ett antal föreliggande fakta som man vid första anblicken inte kan förklara och att detta arbete liknar ett slags detektivarbete där forskaren testar alternativa hypoteser (s. 291). Enligt honom kan abduktion därför användas som ett sätt att leta efter förklaringsmodeller till ett visst fenomen och detta är något jag strävat efter i min användning av Hochshilds (2012) teori.

Metodens tillförlitlighet

Svensson & Ahrne (2011) beskriver hur generaliserbarhet inom kvalitativ forskning kan diskuteras utifrån att man jämför studiens resultat med dem i liknande studier (s. 29). På detta sätt menar de att man kan diskutera överförbarheten i de egna resultaten även om man på detta sätt inte kan säga något om hur ytterligare en eller flera informanter kunnat få studiens resultat att peka åt ett annat håll. I denna studies analys kopplar jag innehåll från det material jag har samlat in till vad andra kommit fram till i sin forskning. Detta har jag gjort i strävan efter den slags överförbarhet Svensson & Ahrne (2011) beskriver. Dock kommer resultaten inte att kunna upprepas av flera anledningar vilket kan ses som en brist. Informanterna är unika för just denna studie och likaså vad de sagt vid det tillfälle intervjun genomfördes. Mina val under arbetet med att planera, genomföra och analysera studien och empirin har även påverkat resultaten i en sådan omfattning att det verkar mer meningsfullt att eftersträva en transparens kring dessa val och tolkningar. Detta har jag exempelvis gjort i min beskrivning av urvalet samt genom att beskriva hur ”baklängesarbetet” gjorde att jag kunde skjuta upp den exakta formuleringen av övergripande frågeställning tills jag visste vad jag ville undersöka. Att jag synliggjort dessa processer borde bidra till att studiens trovärdighet ökar på det sätt Svensson & Ahrne (2011) beskriver sker när forskare beskriver sina metodval transparent (s. 26-27). På ett liknande sätt diskuterar Jakobsson (2008) angående användningen av begreppen validitet och reliabilitet inom kvalitativa studier (s. 165-166). Hon anser att det snarare är angeläget att redovisa studiens metodologiska brister och förtjänster samt att

författaren synliggör sina farhågor. På detta sätt ser Jakobsson (2008) att det är mer relevant att resonera kring kvalitativa studiers kvalitet.

Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2002) beskriver hur all samhällsvetenskaplig forskning måste genomgå en avvägning mellan värdet av det som kan förväntas uppnås samt riskerna som studiens deltagare kan utsättas för som en konsekvens av sin medverkan. Enligt Vetenskapsrådet (2002) ska fyra grundläggande krav uppfyllas för att garantera skyddet av studiens informanter; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (s. 6-13). Informanterna har innan intervjuerna skriftligen fått information om studiens syfte och att deras deltagande är frivilligt samt när som helst kan avbrytas. De har även fått uppgifter kring hur de kan komma i kontakt med mig som är ansvarig. Den viktigaste informationen kring konfidentialitet, kontaktuppgifter och samtycke till inspelning har jag även presenterat muntligt innan respektive intervju. Genom att kravet på information om studiens syfte och genomförande samt deras möjlighet att avbryta sin medverkan lämnats till informanterna har jag räknat detta som att de gett ett samtycke till att delta. Detta har gjorts i syfte att möta de två grundläggande krav Vetenskapsrådet (2002) beskriver som informationskravet samt samtyckeskravet. Informanternas namn och specifika arbetsplatser har inte publicerats i den färdiga studien och svar som riskerat att röja dessa uppgifter har sorterats bort. De namn som används i uppsatsen är sådana jag själv hittat på. Under studiens genomförande har konfidentialitet garanterats genom att inspelningar, transkriptioner och anteckningar förvarats på ett sådant sätt att ingen utomstående fått tillgång till materialet.

Teoretiskt ramverk: Emotionssociologi

Känsloarbete

Denna studie fokuserar på utredande socialsekreterares upplevelse av att arbeta med dokumentation inom olika grenar av socialtjänsten. Med bakgrund i den mediala debatten (Bringselius 2016, Grefve 2017, Trelleborgs Allehanda 2017 och Dagens Samhälle 2017) och hur socialsekreterare verkar uppleva att dokumentation ibland hindrar dem från att utföra sitt kärnuppdrag har jag valt att belysa detta utifrån en teori från sociologin som handlar om styrning av känslor. Arlie Russel Hochschild (2012) beskriver i ”The managed heart – commercialization of human feeling” hur deltagande

på arbetsmarknaden tidigare inneburit att man erbjuder sin arbetskraft i form av fysiska prestationer inom industri och liknande arbeten. I det moderna samhället har fler jobb enligt Hochschild (2012) övergått till att handla om känslomässiga prestationer.

Inspirerad av Karl Marx, och hans beskrivning av priset människor får betala för att ingå i ett system där de används instrumentellt som arbetskraft i ett kapitalistiskt system, jämför Hochschild (2012) dåtidens fabriksarbetares förhållanden med dem för en grupp som växt sig allt större (s. 1-8). I det moderna samhället ingår många arbetare i servicesektorn och de ägnar sig i på olika sätt åt "emotional labour". Emotional labour, som jag valt att kalla "känsloarbeta", innebär att anställda förväntas styra sina känslor utifrån organisationens intresse och att en del av den professionella identiteten uppnås genom att man behärskar denna styrning. Känslorbetet pågår både i privatlivet och i den offentliga sfären med den skillnad att aktörer inom den privata sfären oftast har en större frihet att ifrågasätta och omförhandla dessa relationer. Enligt Hochschild (2012) minskar friheten att ifrågasätta när vi träder in i yrkeslivet där det snarare handlar om att acceptera dessa relationer även då de är ojämlika (s. 85-86).

Hochschild (2012) beskriver känslorbetet som ett sätt att styra sina känslor i syfte att kunna visa upp något i situationen mer önskvärt än vad som riskerar att avslöjas av den ursprungliga känslan (s. 7). Det handlar om en koppling mellan tanke och känsla som hjälper utövaren att anpassa sig efter vad som passar i relation till en kund eller servicemottagare. Efter att ha studerat flygvärdinnor i USA fokuserar Hochschild (2012) på deras olika metoder för att utföra sitt arbete. Författaren skriver att "the emotional style of offering the service is part of the service itself" (ibid. s. 5) och diskuterar hur centralt det är för flygvärdinnan att kunna skapa en behaglig stämning bland passagerarna och kontrollera sitt eget temperament.

Styrning av känslor

Hochschild (2012) ger som exempel mötet med passagerare som bemöter flygvärdinnan med respektlöshet eller ilska och att det anses vara en del av arbetet att kunna bemöta detta. Under utbildningar får flygvärdinnan lära sig "feeling management" vilket kan översättas som en styrning av känslor. Flygvärdinnan får lära sig tekniker som hjälper henne att exempelvis hantera mötet med en missnöjd passagerare utan att själv bli arg. Hochschild (2012) beskriver att deras utbildning inte bara handlar om att dölja ilskan utan erbjuda tekniker för att hindra den innan den hinner uppstå. Hochschild (2012) beskriver att instruktörer av flygvärdinnor lär ut att de bör tänka på jobbiga passagerare

som flygrädda eller att de varit med om något traumatiskt som i situationen får dem att bete sig illa (s. 25). Relevansen sträcker sig inte bara till flygvärdinnor utan Hochschild (2012) påpekar att denna styrning av känslor pågår inom en mängd olika yrken där den arbetande hanterar sina egna och andras känslor samtidigt. En servitris som skapar en trevlig atmosfär, en receptionist som får gästen att känna sig välkommen och en begravningsentreprenör som får den sörjande att känna sig förstådd. Och med en tydlig koppling till socialsekreterare skriver hon; ”the social worker whose look of solicitous concern makes the client feel cared for” (ibid. s. 11).

The speed up

Flygvärdinnan kan finna stolthet i sin förmåga att ge en personlig service till passagerarna eftersom det är en del av hennes professionalitet men Hochschild (2012) beskriver en förändring under 1970-talet då flygvärdinnans genuina värme gentemot passageraren byts ut mot ett påklistrat leende (s. 90-91). Den flygvärdinna som ville erbjuda en genuin service hade svårt att finna utrymme för detta medan den som från början sett sin service som mer separerad från den egna personligheten inte längre behövde känna ett dåligt samvete. Det skapades en konkurrens mellan flygbolag där biljettpriserna förändrades och så även flygvärdinnans arbetsvillkor. Samtidigt marknadsförde flygbolagen en förskönad bild av flygupplevelsen vilket ledde till en diskrepans mellan passagerarnas förväntningar och verkligheten. Flygvärdinnan blev den som fick möta passagerarna men hennes möjlighet att utföra känslorarbete hade nu försämrats. Bland annat fick hon ansvar för ett större antal passagerare och kortare tid för återhämtning mellan turer. Detta kallar Hochschild (2012) ”the speed up”. En studie som undersökt relevansen av Hochshilds (2012) teori inom en annan bransch är ”Work relationships in the telephone call centres: understanding emotional exhaustion and emotional withdrawal”. Deery, Iverson & Walsh (2002) använder begreppet emotional labour för att studera telefonarbetares kontakt med kunder. De undersöker bland annat sjukfrånvaro bland anställda i förhållande till känslomässig utmattning. Deery, Iverson & Walsh (2002) diskuterar vad det innebär för de anställdas känslorarbete att den teknologi som används av företagen gör det lätt för ledningen att övervaka alla delar av de anställdas arbetsuppgifter. I artikeln hänvisar de till Hochshilds forskning: “(...) job-related burnout is one of the most likely outcomes of the performance of emotional labour. She believed that staff who were employed in jobs with sustained customer

contact and few opportunities to vary the nature of their displayed feelings risked high levels of stress.” (ibid. s. 472).

Förhoppningen med detta teorival är alltså att begreppen känslor, styrning av känslor och ”the speed up” ska ge mig verktyg att på ett djupare plan kunna undersöka samspelet mellan ökande dokumentation och socialsekreterares upplevelser av sitt uppdrag i stort.

Analys och resultat

Hochschild (2012) tillämpar sitt teoretiska perspektiv om känslor på flygvärdinnor men hon poängterar samtidigt att det är överförbart på flera yrken som på olika sätt är människobehandlande eller ”människobemötande”. Som jag beskrev ovan ägnar sig socialarbetaren enligt Hochschild (2012) åt känslor när hon eller han i mötet med klienten uppvisar ett bekymrat ansiktsuttryck med förhoppning att klienten ska känna att socialarbetaren är omtänksam (s. 11). Eftersom Hochschild inte har utvecklat relevansen för socialt arbete närmre än så är jag intresserad av att som ett första steg undersöka vad känslor kan innebära för socialsekreterare. I nästa steg vill jag fördjupa mig i hur de dokumentationskrav som idag omger socialsekreterares utredningsarbete upplevs påverka detta. Därför är analysen uppbyggd kring en mindre del som ger exempel på socialsekreterares känslor och en mer omfattande del som identifierar olika sätt på vilket arbetet med dokumentation upplevs påverka känslor.

Innan jag påbörjar analysen vill jag kort nämna den dokumentation som informanterna redogjort för. I första hand handlar det om utredningar och journalanteckningar. Två av informanterna, Christian och Anna, arbetar mycket i BBIC medan de andra (Stefan, Marie, Karin och Louise) i sitt arbete med vuxna klienter har erfarenhet av att arbeta med ASI. Vad informanterna räknar in i dokumentationsuppdraget varierar. Några av dem räknar in inkomna handlingar, arbetet med yttranden och remisser, kommunikering av beslut, kommunikation via mejl med kollegor och samarbetspartners, medan andra inte gör det. Vissa ser arbetet med minnesanteckningar som en del av dokumentationen medan andra ser detta som frikopplat från den formella dokumentationen. Samtliga socialsekreterare verkar anse att den främsta anledningen för deras dokumentation är klientens rättssäkerhet och det är även klienten som de alla nämner som den läsare de föreställer sig av det de skriver.

Känsloarbete

Informanterna ger flera exempel på hur de ägnar sig åt känsloarbete genom att på olika sätt försätta sig, eller sträva efter att försätta sig, i känslolägen som de tror gynnar klienten och uppdraget de ska utföra. Det första exemplet handlar om motivationsarbete. Samtalsmetoden MI borde bland annat hänga ihop med känsloarbete eftersom två av dess viktigaste principer handlar om att visa empati och undvika konflikt (Bundy 2004). Anna nämner Motiverande samtal både som en metod hon själv använder och som en norm för ett lämpligt sätt att hantera sin egen frustration i denna sorts situationer. Anna talar om att hon i möten med ungdomar som inte lyssnar, är sura eller utåtagerande reflekterar över sitt förhållningssätt:

Det närmsta jag har hört som är lite mer vetenskapligt beprövat... Det är ju MI. Motiverande samtal. (...) Det blir liksom upp till socialsekreteraren att hitta en metod som fungerar bra utifrån ens egna egenskaper eller personlighet och lite hur man klickar med ungdomen också. (Intervju med Anna, socialsekreterare inom barn och unga)

Anna nämner också att känslor av besvikelse kan uppstå i situationer där hon gjort allt hon har kunnat för att en klient ska få en bra planering och klienten plötsligt gör något som ändrar förutsättningarna för planeringen. Exemplet med MI visar hur socialsekreterare styr och manövrerar sina känslor både gentemot klienten och sig själv. Känsloarbetet kan sägas bestå i själva styrningen utifrån vad som anses önskvärt i en given situation.

Ett andra exempel på socialsekreterares känsloarbete illustreras av Stefan som resonerar kring vilka av hans egna känslor som är lämpliga att visa inför klienten. Liknande Anna beskriver han en situation där han har lagt ner mycket energi på en klient som sen inte gör det de kommit överens om. Stefan ser en risk i att själva besvikelsen, om den uppstår, är lätt att bolla över på klienten:

Det bara skuldbelägger klienten ännu mer. Jag tror inte det är någon större framgång. (Intervju med Stefan, socialsekreterare inom missbruk)

Stefan tror att själva känslan av besvikelse kan vara missgynnande för det fortsatta arbetet och leda till att man skuldbelägger klienten. Därför försöker han att inte visa för mycket känslor i denna sorts situationer utan fokuserar på att fortsätta framåt i arbetet med klienten. Andra informanter berättar att konflikter kan vara utvecklande för relationen och föra den framåt. Oavsett om man väljer att visa, dölja eller hindra sin

ilska och besvikelse vittnar många av svaren om en medvetenhet kring klientens bästa och att detta påverkar den känsla man visar upp inför klienten.

Ett tredje exempel på socialsekreterares känslöarbete handlar om den följsamhet som tas upp i intervjun med Marie. Marie berättar att hon sällan längre blir besviken på klienter men att hon minns ett tillfälle när hon blivit irriterad:

Och jag hade en planering och vi hade en dialog trodde jag. En väldigt bra dialog trodde jag dessutom. Där de här sakerna bara kom som en blixtn från en klar himmel. Och då vet jag att jag sa ”Är det någonting mer du inte har berättat för mig?” Alltså så att jag... Ja, där blev jag nog... Jag blev nog irriterad för att där brast ju hela min planering tillsammans med klienten. (Intervju med Marie, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Marie minns vad hon sagt i en situation där hon känt sig irriterad över att klienten inte delat med sig av viktig information som påverkade deras planering. Kort därefter beskriver Marie i intervjun att hon har jobbat med att bli följsam och att inte ”vilja mer än vad klienten vill”. Hon verkar se dessa tekniker som ett sätt att undvika känslan av besvikelse i mötet med klienter och detta verkar vara något hon medvetet har arbetat med samt lärt sig under tiden hon fått mer erfarenhet.

Det sista exemplet jag valt att lyfta fram handlar om hur en av socialsekreterarna säger sig ha bättre tålamod i klientkontakten än vad hon har annars. När saker inte fungerar inom organisationen tycker Louise att det är mer frustrerande än när det inte fungerar med klienter. Skillnaden i tålamod förklarar hon:

Jag tror det är mycket klientens utsatthet och att det är ändå svaga grupper. (...) Medan andra som jobbar här, kollegor och chefer och så. (...) Det är ju människor med goda resurser och... Ja, en ställning i samhället. Men klienten har ju inte alls den ställningen. (Intervju med Louise, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Louise tänker på klientens utsatthet i samhället och finner att detta ger henne ett större tålamod. Flygvärdinnorna Hochschild (2012) studerat uppgav ofta att de kunde öka sitt tålamod med störande passagerare genom att tänka att de varit med om något traumatiskt eller att deras beteende orsakades av flygrädsla. På ett sätt som liknar flygvärdinnornas teknik för att inte tappa tålamodet med passagerare verkar Louise resonera kring klienters ställning i samhället och uppger detta som en anledning till

varför hennes tålamod är större gentemot klienter i jämförelse med i mötet med andra aktörer.

Syftet med detta stycke var att visa på teorins relevans för socialt arbete. Exempelen visar hur känslorarbete kan ta sig uttryck genom motivationsarbete både gentemot klienter och sig själv samt genom olika förhållningssätt till besvikelser och motgångar i klientarbetet. I nästa avsnitt kommer jag att analysera kopplingen mellan denna aspekt av socialt arbete och hur den påverkas av dokumentation som är en annan central aspekt av socialsekreterarnas arbete.

Känslorarbete och dokumentation

Känslorarbete är alltså en slags arbetsinsats eller styrning som krävs för att socialsekreteraren ska kunna försätta sig i ett lämpligt känsloläge. I detta avsnitt kommer jag att analysera hur arbetet med dokumentation på olika sätt upplevs påverka känslorarbetet. Som jag beskriver nedan har jag i intervjuerna hittat uttryck för positiva, negativa men även blandade upplevelser av att arbeta med både dokumentation och känslorarbete.

Dokumentation som bearbetningsstöd

Hochschild (2012) beskriver att utrymme mellan uppdrag skapar tid för en nödvändig omställning och att detta behövs för att arbetaren ska kunna utföra känslorarbete i längden. Vissa informanter i min studie beskriver hur arbetet med dokumentation fungerar som ett tillfälle att reflektera kring ärenden. Även om socialsekreterarna hittar dessa tillfällen på olika sätt tolkar jag det som att arbetet med att dokumentera innehåller chanser för socialsekreteraren att i lugn och ro få möjlighet att överblicka och bearbeta ett ärende.

Marie berättar att hon efter att ha skrivit en journalanteckning brukar vänta en dag med att låsa den i journalsystemet. Samtidigt som hon hävdar att den största delen av hennes journalföring sker ”nästan slentrianmässigt” ger hon ett exempel på hur det hon skrivit kan fungera som en utgångspunkt för reflektion:

Det är klart att jag tänker till kring vad jag skriver. (...) Man låser ju anteckningen när den är färdig men jag låter nog texten vila ett dygn. Så att jag hinner liksom tillbaka igen och reflektera över vad jag faktiskt har skrivit eller vad... (...) Alltså situationen i sig. (Intervju med Marie, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Även om Marie ser journalföringen som något hon helt enkelt måste utföra verkar hon i efterhand använda det dokumenterade till att reflektera över ärendet. I efterhand använder hon även journalanteckningarna som ett arkiv hon kan gå igenom för att undersöka vad som gått snett i ett ärende och hon berättar att hon ibland gjort detta tillsammans med klienter. Detta kan tolkas som ett exempel på hur den redan nedskrivna dokumentationen kan fungera som en utgångspunkt för bearbetning både för socialsekreteraren personligen samt i relation till klienten.

Dokumentationen verkar även fylla en bearbetande funktion under själva utförandet. Karin beskriver att variationen mellan att i yrket både träffa klienter och utföra dokumentation kan vara en bra kombination. Detta eftersom det ger en distans till klienterna som möjliggör bearbetning av innehållet i mötet:

Det ger ju lite tid för eftertanke för då sitter man i ett samtal med en klient och så ska man in i ett möte med en annan klient. Men om man då tar sig den tiden att man skriver den journalanteckningen. "Vad hände? Vad sa vi nu egentligen?" Liksom vad hände i detta mötet. Då väcker det ändå en tanke att "Ja, ja. Sånär var det och hur..." Ja, så någon slags tid för reflektion blir det ju faktiskt. (Intervju med Karin, socialsekreterare inom missbruk)

Karin anser att journalföring mellan klientmöten kan ge tid för eftertanke. Till exempel nämner hon det värdefulla i att under tiden hon dokumenterar tänka igenom vad som sagts under mötet. Denna aktivitet kan ses som en bearbetning och ett tillfälle att samla tankarna mellan klientmöten.

På ett liknande sätt resonerar Anna när hon talar om att kunna gå vidare från vissa ärenden och känna att hon kan släppa dem. Medan Karin talar om hur dokumentationen som aktivitet möjliggör tid till eftertanke beskriver Anna hur själva innehållet i dokumentationen påverkar hennes bearbetning:

Men de gångerna jag har skrivit journalanteckningar som jag verkligen är nöjd med... Lite längre, lite mer detaljerade. När jag tänker efter är det ju de ärendena jag sen kunnat släppa. Är det så att jag missat vissa delar eller liksom... man skriver bara det absolut mest väsentliga i en journalanteckning. Att... Vem som närvarade på mötet, vilka teman vi tog upp och vad vi kom fram till. Alltså väldigt, väldigt kortfattat. När jag skriver sådana generella, översiktliga journalanteckningar då blir det svårare liksom att släppa. För många gånger är det ju detaljerna som gör att... Det känns liksom färdigbehandlat. (Intervju med Anna, socialsekreterare inom barn och unga)

Inte bara innehållet i dokumentationen påverkar Annas möjlighet att gå vidare från ett ärende utan även omfattningen verkar ha betydelse. Anna uttrycker att det är detaljerna som gör att det hon skriver känns färdigbehandlat men hon gör även kopplingen till att det är lättare att släppa själva ärendet om hon känner sig nöjd med det hon dokumenterat.

Dessa tre exempel visar att journalföringen för vissa socialsekreterare innebär en möjlighet att bearbeta möten och ärenden. Marie låter det skrivna fungera som en påminnelse om hur en situation har upplevts och för Anna och Karin är det själva aktiviteten att dokumentera som påverkar känslarbetet. Denna aktivitet verkar fungera som en del av omställningen mellan att släppa tidigare möten eller ärenden och att gå vidare mot nya. En sådan bearbetning påminner om hur Hochschild (2012) beskriver att flygvärdinnornas känslarbete påverkas av deras möjlighet till återhämtning.

Dokumentationssystem ger struktur och stöd i arbetet

När Bringselius (2012) undersökte attityder till standardisering hos Försäkringskassans handläggare fann hon att handläggarna var positivt inställda till detta sätt att arbeta. Detta eftersom de upplevde att den tydliga strukturen gav dem legitimitet och auktoritet. Flera av de socialsekreterare jag intervjuat tar upp fördelen med att deras dokumentation gör det lättare att överblicka arbetet med klienter och minnas var i processen de befinner sig. Karin ger ett exempel på hur hennes journalföring gör det lättare att skapa struktur i arbetet:

Men att skriva en journalanteckning... (...) Nej, men det tycker jag om för då skriver det ner som är relevant i journalen så att det blir lätt att följa det ärendet liksom och det hjälper ju mig och klienten liksom, så. Så det blir struktur och man kommer ihåg liksom. Så att ja, jag trivs väl med det. (Intervju med Karin, socialsekreterare inom missbruk)

Journalföringen verkar för Karin fungera som ett sätt att sortera relevant information som är till nytta både för hennes eget arbete och klienten. Som ett arbetsredskap anser hon att journalföringen gör det lättare att följa ärendet och det verkar på det sättet skapa en tydligare struktur.

Stefan beskriver att han har ”rätt många klienter” och att det han främst får ut av att dokumentera är en bättre möjlighet att minnas vad som händer i olika ärenden.

Dels så skrivs vad jag ska komma ihåg. Vad är det vi har kommit överens om. (...) Ja, för min skull också. Ja, det är väl framförallt det hur planering är och att jag ska komma ihåg. Hur är planeringen med den här klienten? Hur tänker klienten? Hur tänker jag? För jag är ju... Ibland så försöker jag beskriva mina tankar också i dokumentation. Jag försöker det. Kanske lite känslor också. Jag försöker det. Kanske lite (ohörbart ord) känslor också. (Intervju med Stefan, socialsekreterare inom missbruk)

Utöver planeringen försöker Stefan att dokumentera sina egna och klientens tankar. Han ser inte bara den gemensamma planeringen som viktig att dokumentera utan nämner även att han ibland försöker skriva ner sina egna känslor.

När Anna talar om att arbeta i BBIC ser hon att det kan vara till klientens fördel att systemet ger hennes dokumentation en tydlig struktur. Enligt hennes åsikt hjälper BBIC henne att fokusera på barnets bästa och hon beskriver:

Och i och med att de BBIC-dokumenterna, de nya, är utformade som de är så är det nästan en omöjlighet att missa det. Man måste... Ja, men till exempel fylla i en ruta "När träffade du ungdomen senast?" eller "Varför har du inte träffat ungdomen?". "Bara en gång och inte fyra gånger alltså?" Så att det blir svårare att smita undan (skratt) kan man säga. Och det blir ju till ungdomen... eller till klientens fördel tänker jag. Många gånger hör man ju ungdomar som säger att "Ja, men jag har bara träffat min socialsekreterare en gång" och det kanske inte alltid är sant men då kan vi gå tillbaka och kolla att "Nej, men vi träffades där och där och där. Det är sammanlagt tre gånger". Mm, men det är bara antalet. Vad kom vi fram till? Ja, vi kanske inte har pratat om det vi egentligen skulle prata om. Då kommer det fram när man väl jobbar i utredningsdokumentet. (Intervju med Anna, socialsekreterare inom barn och unga)

Annas svar illustrerar hur användningen av BBIC skapar en struktur i arbetet med klienten. Genom BBIC kan hon till exempel på ett tydligt sätt se hur många gånger hon träffat en klient och även kontrollera huruvida mötena haft det innehåll de borde ha. Enligt Bringselius (2012) och Cummings et al. (2007) gav standardiserade verktyg handläggarna en ökad legitimitet och synliggjorde socialarbetarens resonemang vilket bidrog till en ökad rättssäkerhet för klienten. När Anna använder BBIC-dokumenterna för att som i exemplet klargöra hur många gånger hon träffat en viss klient borde detta också röra sig om en liknande sorts legitimitet som kanske även medföljer andra delar av socialsekreterares dokumentation. På det sätt Anna beskriver verkar dokumentationen även gynna klienten eftersom den gör det möjligt att kontrollera att mötena behandlar det de borde.

Ständig ängslan: Håller dokumentationen måttet?

De aspekter som hittills framkommit är exempel på övervägande positiva förhållningssätt till arbetet med dokumentation. I samtliga intervjuer framkommer beskrivningar av hur socialsekreterarnas dokumentation används som ett arbetsredskap som de själva på olika sätt drar nytta av i sitt arbete och för att förmedla information till kollegor som behöver den. I vissa intervjuer förekommer dock svar som tyder på att arbetet med dokumentation ibland leder till vad kan tolkas som en ängslighet hos socialsekreteraren. Hochschild (2012) beskriver hur flygbolagets övervakning av flygvärdinnornas arbete sker på flera olika sätt men att passagerarna indirekt övervakar när de lämnar feedback angående servicen. De ”onion letters” och ”orchid letters” motsvarande ”ris och ros” som lämnats in av passagerare sparas i respektive flygvärdinnas akt. På samma sätt som dessa omdömen sparas finns socialsekreterarnas dokumentation kvar och kan bli föremål för granskning av exempelvis IVO (Inspektionen för vård och omsorg), interngranskning eller klienter som begär ut akter.

Louise uttrycker tydligt en medvetenhet kring att eventuellt bli granskad. Även om hon inte i sitt dagliga arbete tänker på granskning är det något som i handläggningen av vissa ärenden gör sig påmint:

(...) i vissa ärenden där man balanserar liksom på... på... på en tunn lina. Eller slak lina kanske det heter. Där man har det här i bakhuvudet att ”Ja, händer det någonting här...”. Och där kommer vi ju in på det här att det kan ju vara en planering som inte jag själv är hundra på men som chefen tycker att ”Nu kör vi denna planeringen”. Då pratar man ju i de här termerna. Det pratas ju om det här rätt mycket periodvis också att ja, man måste skydda sin rygg. Hålla ryggen fri. (Intervju med Louise, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Citatet visar att Louise ibland är medveten om dokumentationen som ett sätt att visa transparens i ärenden hon anar skulle kunna bli föremål för granskning. Forsell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver att det inom sjukvårdens administration förekommer en ”anteciperingsstrategi” när det kommer till den professionellas hantering av dokumentation i vissa ärenden. Med denna strategi för att ”hålla ryggen fri” strävar sjukvårdspersonal efter att undvika anklagelser om felaktig behandling. Därför dokumenterar de i syfte att i efterhand kunna visa hur de hanterat ett ärende (ibid. s. 131). Forsell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver denna sorts dokumentation som att den tidsmässigt skapas innan den efterfrågas i gransknings syfte och att det när den utförs rör sig om ”ett slags internalisering av granskningen” (s. 133).

Louise talar inte om att ha blivit granskad utan hur hon ibland känner ett behov av att skriva i syfte att kunna visa vad hon gjort om ärendet i framtiden skulle bli föremål för granskning. Hon verkar använda sig av den anteciperingsstrategi som Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver.

Samtidigt som Louise i citatet ovan beskriver att det speciellt är i vissa ärenden hon känner behov av att dokumentera för att hålla ryggen fri anser hon att det råder en osäkerhet kring hur omfattande dokumentationen bör vara för att den ska räknas som tillräcklig. Hon säger vid ett tillfälle att ”man ska ju inte behöva dokumentera för att få sin rygg fri” men ger även följande svar:

När man har hållit på ett tag ja, då... Man hittar sin stil och man... ja, man finner ett sätt att överleva. Att ändå dokumentera tillräckligt. För den dagen du sitter där och det händer någonting. Du kanske blir... JO-anmald. Eller det kommer en Lex Sarah eller något sådant. Då måste du ju kunna gå tillbaka och påvisa vad du har gjort och vad som har hänt. Så att du kan inte heller bara så chansa. Att ha tur och aldrig bli liksom granskad. Och det är ju också en rättssäkerhet för klienten. (Intervju med Louise, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Svaret vittnar om att erfarenhet i yrket gjort det lättare för Louise att hitta ett sätt att dokumentera som hon upplever vara tillräckligt. Hon nämner även att granskningen är viktig för klientens rättssäkerhet. Samtidigt beskriver Louise att det inte går att chansa på att man inte kommer att bli granskad vilket kan tolkas som att den eventuella granskningen är ständigt närvarande. Den internalisering av granskningen som Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver skulle kunna ta sig uttryck på detta sätt.

Samtliga socialsekreterare tar upp dokumentationens roll som ett arbetsredskap mellan kollegor. Ett exempel på hur detta förekommer ger Marie som när hon talar om att få feedback på sin journalföring säger:

Det är väl kanske mer från någon kollega som har gått in. Som har bevakat tjänsten under en semesterperiod till exempel. Om att ”Nej, men det var inga oklarheter. Man kunde liksom följa allting och allting var så tydligt och så”. (Intervju med Marie, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Feedbacken hon fått från sin kollega bekräftar att all information som efterfrågats har funnits i journalen. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskriver journalföring som ett ”organisatoriskt minne” (s. 132) som fungerar som verksamhetens infrastruktur.

Maries exempel illustrerar ett sätt på vilket denna infrastruktur kan fungera i praktiken när kollegor tar del av varandras dokumentation. Vad exemplet också visar är en positiv feedback från en kollega men man kan också tänka sig en, uttalad eller outtalad, motsatt reaktion. När Lauri (2016) diskuterar socialsekreterares upplevelse av att ha en medhandläggare nämner han att detta kan leda till att kvaliteten på arbetet som bedrivs blir högre men att detta sker som ett resultat av att handläggarna utövar en slags kontroll av varandra. Enligt honom kan dokumentationen möjliggöra en kontroll av socialsekreterarna även inom organisationen vilket han i sin avhandling menar bidrar till ett ökat avstånd mellan klient och socialsekreterare.

När Stefan talar om att ha olika läsare av det han dokumenterar kommer han in på hur det påverkar honom:

Jag försöker skriva så att klienten förstår vad jag menar eller vad det står där. Och... och för mig. Det är någontans... Sen ska jag inte sticka under stol med i utredningar och så, där min chef... så försöker jag kanske att skriva lite... Då tänker jag nog lite på det. Mer att chefen också ska se det. Alltså en... ytterligare en person som är inne i... Som tittar på det utifrån så att säga. Men hur gör jag det? Det vet jag knappt. Jag tror att jag tänker lite så. Eller jag tänker så. Det... alltså jag skriver kanske lite mer utförligt skulle jag tro. Onödigt mycket kanske. Bara för att någon utifrån ska läsa det. (Intervju med Stefan, socialsekreterare inom missbruk)

Han vill att det som dokumenteras ska vara tydligt för klienten och honom själv men när Stefan skriver utredningar anpassar han sättet att skriva efter att även hans chef läser dem. Han tror att det leder till att han skriver utredningar mer utförligt och han är osäker på om det är nödvändigt. Enligt Epstein, Adamy & Lalayants (2010) upplever många socialarbetare att kraven på dokumentation är förvirrande vilket påminner om Stefans tveksamhet inför behovet att anpassa dokumentationen efter att olika personer ska läsa den. Detta påminner även om hur socialsekreterare ibland initierar sin egen dokumentation på det sätt Hjärpe (2016) beskriver.

Dokumentation stjäl tid från klienten

De socialsekreterare jag intervjuat i denna studie har det gemensamt att de arbetar med utredningar och uppföljningar. De beskriver att arbetet med dokumentation tar mycket tid i anspråk och samtidigt uttrycker de flesta av dem att det roligaste eller mest stimulerande med yrket är att träffa klienter. Den arbetstidsmätning som utfördes av Grefve (2015) visade att utredare inom socialtjänsten spenderade en timme om dagen åt

klientmöten. Övriga sju arbetstimmar ägnades åt administrativa uppgifter. Christian uppskattar i min studie att han ägnar ungefär en fjärdedel av sin arbetstid åt klientarbete och att resten av tiden går åt till dokumentation. När han berättar varför han upplever arbetet med dokumentation som ostimulerande ger han följande beskrivning:

Ibland kan det kännas som att man bara skriver för... för gallerierna. För att det ska göras. Man... Man kan ibland tappa bort sig i att man inte gör någon skillnad som man kan se när man skriver. Att det är ett förarbete till det riktiga arbetet. Man vill liksom göra det som man tycker om och som man är bra på. Att skrivandet är någonting som vi... vi måste göra. Det är ett måste. Vi förstår ju absolut att vi måste dokumentera men ibland kan dokumentationskravet bli överväldigande. (Intervju med Christian, socialsekreterare inom barn och unga)

Det Christian beskriver kan tolkas som att han har en förståelse kring att dokumentationen är en del av arbetet men att det tar för mycket tid från det arbete med att göra skillnad han ser som viktigare. Att Christian ibland upplever att han dokumenterar "för gallerierna" borde vara en signal om att det skrivande han ser som ett förarbete till "det riktiga arbetet" inte känns lika meningsfullt. Antalet ärenden påverkar Christians känsla av att ibland bli överväldigad av kravet på dokumentationen.

Samtidigt som arbetet med dokumentation kan ge socialsekreterare en välbehövlig tid för bearbetning mellan möten vittnar flera av socialsekreterarna om att kombinationen av att både dokumentera och träffa klienter ibland är problematisk. Louise prioriterar att träffa klienter och beskriver hur hon därför resonerar kring sitt arbete med dokumentation:

Jag försöker alltid tänka på det här att det som ska dokumenteras, det är egentligen det som för ärendet framåt och som är väsentligt i ärendet. Man behöver liksom inte skriva "Telefonsamtal om ditten och datten" om det inte liksom har... har liksom någon betydelse för ärendets liksom utveckling. Om du förstår hur jag tänker. Det... Det... Det sållar jag bort liksom. Till förmån för annat. För annars skulle man drunkna i dokumentation. Då får man sitta här hela dagarna och dokumentera. Det hade inte varit några problem. Men jag tror då är man fel på det. Då tror jag man dokumenterar alldeles för mycket. Och sen är det ju hur man är som... hur... vad man trivs med. Jag trivs ju bäst att inte sitta inlåst på kontoret och bara dokumentera. Utan jag vill ju vara ute och träffa klienter och ha kontakt med samarbetspartners och så. Och då blir det ju att dokumentationen stryker... får stryka på foten utan att man liksom är ute och snedseglar. Att hitta den balansen. Ja, jag... Jag tror att jag har... Det kan vara helt fel men jag tror att jag är rätt så rätt på det. Hoppas det när IVO kommer och ska granska mig. (skratt) (Intervju med Louise, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Louise väljer att inte dokumentera vissa saker som hon anser oväsentliga i ärenden vilket kan ses som ett sätt att prioritera i arbetet för att skapa mer tid åt klientmöten. Hon säger att det hade varit möjligt att spendera hela dagarna med att dokumentera och hon verkar ha reflekterat över vad som är ett lämpligt sätt att fördela tiden mellan dokumentation och klientmöten.

Anna beskriver en situation där hon upplever variationen mellan att både träffa klienter och arbeta med dokumentation som stressig:

I början reflekterade jag nog inte så mycket kring det. Tänkte att det var en naturlig väg liksom "Ja, möte först. Där sägs det en del och det ska dokumenteras. Inte mer med det.". Nu tänker jag att i och med att stressen ökar... Det är många möten och det är ännu mer dokumentation som ska göras så... Det är liksom att man inte hänger med och... det leder ju till att ja, man får liksom en negativ association till dokumentation. Att "Om jag bara hade fått slippa" eller "Kan inte någon annan bara renskriva mina anteckningar för jag har inte tid med detta". Så att i nuläget hade jag hade jag ju helst bara skriva och (skratt) inte ha möten. Så det inte inkommer mer jobb om man får lov att uttrycka sig så. (Intervju med Anna, socialsekreterare inom barn och unga)

Samtidigt som Anna upplever dokumentationskraven som överväldigande har hon i nuläget en önskan om att bara få skriva och inte ha fler möten. Detta kan tolkas som en obalans i Annas arbetssituation som innebär krav på att båda uppgifter utförs.

Georgellis, Iossa & Tabvumas (2011) beskriver hur anställda inom den offentliga sektorn i Storbritannien motiveras av inre drivkrafter och att dessa anställda kan uppleva en otillfredsställelse om de inte har möjlighet att utföra det arbete de är motiverade till. I citatet från Anna verkar kraven på dokumentation i kombination med mängden ärenden ha lett till att det är svårt att få utlopp för dessa drivkrafter.

Dokumentation och ärendemängd som en källa till stress

Det sistnämnda citatet från Anna handlar inte bara om balansen mellan att i yrket både dokumentera och ha klientmöten. Det illustrerar även att tempot har skruvats upp vilket lett till att Anna i nuläget vill ha en paus från sina klienter för att hinna ikapp med sin dokumentation. Enligt Hochschild (2012) blir förutsättningarna för känslorarbete försämrade av det hon benämner som en speed up. I teoriavsnittet beskrev jag hur förändringar inom flygbolagens marknad ledde till denna speed up och att den i sin tur påverkade flygvärdinnans möjlighet att ge passageraren en genuin service. Forskning visar att tempot för de anställda inom socialt arbete på ett liknande sätt har skruvats upp (Epstein, Adamy & Lalayants 2010, Baines 2016). Eftersom dokumentation är en så

stor del av det som utförs i ett ärende borde även ärendemängd och dokumentation hänga ihop och kunna bidra till socialsekreterares upplevelse av stress. Christian som ovan talade om att dokumentation ibland upplevdes som ett spel för gallerierna fortsatte sitt resonemang på följande sätt:

Speciellt om man då har för många ärenden. Där allting behöver... Det kanske inkommer väldigt mycket saker som behöver dokumenteras i många olika ärenden. Och då blir det till slut så pass mycket att det äter upp hela ens tjänst. Det tar över hela ens tjänst och ens liv att dokumentera. Vilket gör då att det istället blir en belastning och inte en naturlig del av arbetssituationen.
(Intervju med Christian, socialsekreterare inom barn och unga)

Dokumentationskraven i kombination med antalet ärenden verkar enligt Christians citat kunna upplevas som övermäktigt. Det är lätt att få intrycket av att arbetet med dokumentation är något som bidrar till en stress eftersom Christian beskriver hur det upptar en så pass stor del av hans tjänst att det tar över.

När jag frågar Marie angående hur hon upplever balansen eller variationen mellan att både träffa klienter och arbeta med dokumentation svarar hon:

Balansen? Jag vet inte om det finns någon balans där egentligen. Jag tycker det är snarare en obalans. (skratt) Nej, det är... Dokumentationen äter ju... Den äter mycket tid. Det gör den. Just för att... om jag tittar på hur många... Jag har ju börjat... Jag får ju blockera dokumentationsförmiddagar eller eftermiddagar där man kanske stänger av telefonen. Och den tiden man blockerar för just dokumentation. Så mycket klienttid har ju inte vi. För att de här klientmötena de genererar ju... alltså dokumentation i sig. (Intervju med Marie, socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Förutom att illustrera att balansen mellan de två arbetsuppgifterna upplevs otillfredsställande ger citatet exempel på en annan aspekt. Marie tar upp det faktum att möten med klienter genererar dokumentation. På ett sätt kan detta tolkas som att dokumentationen är överhängande även under själva klientarbetet vilket i så fall även borde försvåra utövandet av känslöarbete. Även det faktum att Marie ibland ”blockerar” tid för dokumentation visar hur socialsekreterare tvingas prioritera mellan klientarbete och dokumentationsarbete. Denna balansgång verkar baserat på svaren från mina informanter kunna bidra till en upplevelse av stress. Den speed up Hochschild (2012) beskriver inom flygbolagsbranschen skulle inom socialtjänsten kunna illustreras av hur

den ökade stressen som skapas av bland annat dokumentationskrav och ärendemängd påverkar socialsekreterares möjlighet att ägna tid åt klienter.

Sammanfattande slutdiskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur utredande socialsekreterare upplever att dokumentation och dokumentationskrav påverkar deras möjlighet att utföra känslorarbete. Hochschild's (2012) teori om känslorarbete hjälpte mig att i ett första steg se hur vissa delar av socialsekreterares professionalitet innebär att de kan anpassa sina känslor utifrån en medvetenhet om klientens bästa. Det har varit enkelt att hitta exempel på socialsekreterares känslorarbete, troligtvis eftersom det ofta förekommer i nästan alla mellanmännsliga relationer. Det som gör det intressant för studien är dock att socialsekreterare använder sig av känslorarbete som en del av sin yrkeskompetens vilket Hochschild (2012) också pekar ut som skillnaden mellan betalt och obetalt känslorarbete. För socialsekreterarna i min studie sker detta i utövandet av motivationsarbete samt genom de olika tekniker jag ger exempel på för att dölja eller inte ens känna besvikelse i mötet med klienten.

I ett andra steg har vi sett hur socialsekreterares arbete med dokumentation verkar kunna påverka deras känslorarbete i minst två olika, något motsägelsefulla, riktningar. För det första visar resultaten i denna studie hur arbetet med dokumentation på olika sätt innebär tid för bearbetning. Dokumentationen ger möjlighet till en slags omställning både när den fungerar som ett arkiv att gå igenom, när den utförs och i slutförandet av själva produkten. Detta kan kopplas till att arbetet med dokumentation ger tid för eftertanke samt att själva aktiviteten att dokumentera kan ge en tid för återhämtning som känslorarbetet enligt Hochschild (2012) kräver för att det ska kunna utföras med tillfredsställelse. Dokumentation verkar även kunna underlätta för socialsekreterare att skapa struktur i sitt arbete. Detta både genom själva aktiviteten med att journalföra samt att i efterhand ha tillgång till materialet. BBIC verkar även kunna ge en tydlig överblick av ärenden vilket i sin tur kan förenkla vissa delar av kontakten med klienten.

Den andra riktningen av hur dokumentationen påverkar socialsekreterares känslorarbete ger en mer dystert bild. En ängslighet till följd av dokumentationen beskrivs av bland annat Lauri (2016) i förhållande till möjligheten till kontroll av socialsekreterarens arbete och en förvirring kring vilka krav på dokumentationen som gäller skildras av

Epstein, Adamy & Lalayants (2010). Informanternas svar i denna studie tyder på en upplevelse av båda dessa fenomen vilket i förlängningen kan innebära konsekvenser för socialsekreterare. Utifrån teorin om känslorbetet blir detta relevant som exempel på organisatoriska förutsättningar vilka kan påverka hela arbetsupplevelsen och i förlängningen hur högt socialsekreterarna kan prioritera känslorbetet.

Dokumentation upplevs av vissa som att den tar tid ifrån klientarbetet och detta verkar kunna leda till en stress bland socialsekreterare. Informanterna i denna studie finner i olika utsträckning det svårt att balansera arbetet med klienter och dokumentation. Klientarbetet upplevs som den mest stimulerande eller viktigaste delen av arbetet och vissa verkar därför ha skaffat strategier för att få sin dokumentation att gå snabbare. Detta stämmer överens med den forskning jag presenterat angående socialarbetares drivkrafter (Georgellis, Iossa & Tabvumas 2011, Epstein, Adamy & Lanayants 2010, Baines 2016) och hur dessa påverkas när kraven på dokumentation upplevs som alltför omfattande.

Kombinationen av att dokumentation leder till en ängslighet, tar tid ifrån klientarbetet samt bidrar till stress kan vara ett tecken på att arbetet inom socialtjänsten har genomgått en ”speed up”. Där dokumentationsarbetet skulle kunna fungera som en nödvändig omställning mellan klientmöten verkar det istället leda till en ökad stress. När Hochschild (2012) undersökte hur flygvärdinnornas känslorbetet påverkades av en speed up var kontexten vinstdrivande företag i USA. I inledningen till denna uppsats diskuterade jag hur övergången till NPM inom den offentliga sektorn i Sverige innebar en strävan efter att den skulle bli mer marknadsanpassad. Utifrån teorin om känslorbetet är det i så fall relevant att diskutera vad som händer med socialsekreterares kärnuppdrag om deras arbete i så hög utsträckning påverkas av dokumentationen som är en faktor av denna marknadsanpassning.

Samtidigt finns tecken på en förändring angående kraven på socialsekreterares administrativa arbetsuppgifter. Forskare, politiker och socialsekreterare verkar i stor utsträckning vara överens om att mer tid bör kunna ägnas åt det sociala arbetets kärnuppdrag. Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) ser en förändring som nödvändig dels eftersom vissa yrkesgrupper annars riskerar att avprofessionaliseras om de fortsätter att bli mer och mer styrda av administrationskrav. Om socialsekreterare motiveras av inre drivkrafter och finner klientarbetet mest stimulerande borde det vara

angeläget att yrket ger utrymme för detta om inte personalen som söker sig till arbetet ska börja göra det av andra orsaker vilket Munro (2004) beskriver som en risk. En i sammanhanget relevant slutsats jag drar utifrån mina informanternas berättelser är att det inte nödvändigtvis är dokumentationen i sig som är problemet. Det finns aspekter av dokumentation som upplevs som meningsfulla och stödjande, även för det arbete som kretsar kring känslor och motivation. Det är snarare den mängd dokumentation som uppstått till följd av en kombination av ökade krav på dokumentation som skapas i syfte att visa transparens och en ökad ärendemängd. Detta verkar bidra till att skapa en situation där dokumentationen upplevs uppta en oproportionerligt stor del av arbetet.

En aspekt av resultaten i denna studie handlar om svårigheten att balansera klientarbete med dokumentation. Denna variation hade varit intressant att utforska närmre eftersom den i hög utsträckning borde kunna påverka klientens upplevelse av mötet med socialsekreterare. Även om fokus i denna uppsats riktats mot socialsekreteraren får förändringar inom socialtjänstens organisation i förlängningen konsekvenser för dess klienter. Upplevelsen av att möten med klienter bidrar till att öka dokumentationsarbetet kanske inte bara är märkbar för socialsekreteraren?

Referenser

- Aaronson, Jane & Smith, Kristin (2009) "Managing Restructured Social Services: Expanding the Social?". I *British Journal of Social Work*, no. 40, s. 530-547.
- Abramovitz, Mimi & Zelnick, Jennifer (2013) "Privatization of the Human Services: Implications for Direct Practice". I *Clinical Social Work Journal*, vol. 43, no. 3, s. 283-293.
- Andersson, Fredrik, Bergström, Tomas, Bringselius, Louise, Dackehag, Margareta, Karlsson, Tom S., Melander, Stina & Paulsson, Gert (2011) "Organisatoriska vägval – en studie av Försäkringskassans förändringsarbete". I *Nordiske Organisasjonsstudier*, vol. 13, no. 4, s. 53-76.
- Baines, Donna (2010) "If We Don't Get Back to Where We Were Before': Working in the Restructured Non Profit Social Services". I *British Journal of Social Work*, no. 40, s. 928-945.
- Brante, Thomas (2014) *Den professionella logiken – hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. Stockholm: Liber AB.
- Bringselius, Louise & Thomasson, Anna (2017) "Balancing Stability and Change in the New Weberian State". I *Statsvetenskaplig Tidskrift*, vol. 119, no. 1, s. 155-162.
- Bringselius, Louise (2016) "Låt den offentliga sektorn återinföra administratörer". *DN Debatt*, 2016-03-28. (elektronisk) <http://www.dn.se/debatt/lat-den-offentliga-sektorn-aterinfora-administratorer/> (Hämtad 2017-05-09)
- Bryman, Alan (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Bundy, Christine (2004) "Changing Behaviour: Using Motivational Interviewing Techniques". I *Journal of the Royal Society of Medicine*, no. 44, vol. 97, s. 43-47.
- Cumming, Sue, Fitzpatrick, Eileen, McAuliffe, Donna, McKain, Silvana, Martin, Catherine & Tonge, Angela (2007) "Raising the Titanic: Rescuing Social Work from the Sea of Ethical Risk". I *Australian Social Work*, Vol. 60, no. 2, s. 239-257.
- Dagens Samhälle (2017) "Nytt steg i unik satsning på tillit i förvaltningen". I *Dagens Samhälle*, 2017-02-17. (elektronisk) <https://www.dagenssamhalle.se/debatt/nytt-steg-i-unik-satsning-pa-tillit-i-foervaltningen-31591> (Hämtad 2017-05-11)
- Deery, Stephen, Iverson, Roderick & Walsh, Janet (2002) "Work Relationships in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal". I *Journal of Management Studies*, vol. 39, no. 4, s. 471-496.

- Epstein, Irwin, Adamy, Deborah C. & Lalayants, Marina (2010) "The First Year's Experience of CPS Caseworkers – Qualitative Findings and Worker Recommendations". *The Social Work Education Consortium*, The New York City Administration for Children's Services, 2006-2007.
- Forssell, A. & Ivarsson Westerberg, A. (2014) *Administrationssamhället*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Georgellis, Yannis, Iossa, Elisabetta & Tabvuna, Vurain (2011) "Crowding out Intrinsic Motivation in the Public Sector". I *Journal of Public Administration Research and Theory*, (J-part), no. 21, s. 473-493.
- Grefve, Cecilia (2015) "Socialtjänsten har för lite tid med barnen". I *Sveriges Radio*, 2015-09-23. (elektronisk)
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=114&artikel=6261712> (Hämtad 2017-05-09)
- Grefve, Cecilia (2017) "Återbesök i Skövde" *Sociala barn- och ungdomsvården – en blogg från den nationella samordnaren*. Regeringskansliet: Socialdepartementet. (elektronisk) <http://www.socialbarnungdom.se/kommunbesok/aterbesok-i-skovde/> (Hämtad 2017-05-09)
- Hjärpe, Teres (2015) "På tal om dokumentering – Socialtjänstens chefer på kurs". Lund: Socialhögskolan 2015.
- Hochschild, Arlie Russel (2012) *The managed heart – Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.
- Jakobsson, Katarina (2008) "Den svårfångade kvaliteten". I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (red.) *Uppdrag: Forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier*, s. 162-181. Malmö: Liber AB.
- Lauri, Marcus (2016) *Narratives of Governing - Rationalization, Responsibility and Resistance in Social Work*. Diss. Umeå: Umeå Universitet.
- May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Munro, Eileen (2004) "The Impact of Audit in Social Work Practice". I *British Journal of Social Work*, no. 34, s. 1075-1095.
- Nygård, Mikael (2013) *Socialpolitik i Norden – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Regeringen (2015) Promemoria 2015-03-12 - *Plan för den nationella samordnaren för den sociala barn och ungdomsvården*. (elektronisk)

http://www.regeringen.se/49baf2/globalassets/regeringen/dokument/socialdepartementet/social-omsorg/1500313-slutgiltig-plan-nationell-samordning-for-barn-och-ungdomsvarden_pdf.pdf (Hämtad 2017-05-08)

Regeringen (2016) ”Offentlig sektor ska styras med tillit som utgångspunkt”. (elektronisk) <http://www.regeringen.se/artiklar/2016/02/offentlig-sektor-ska-styras-med-tillit-som-utgangspunkt/> (Hämtad 2017-05-10)

Regeringsbeslut (2016) Regeringsbeslut 2016-02-04 – Uppdrag till Statskontoret om statlig styrning av offentlig sektor. (elektronisk) <http://www.regeringen.se/491aa1/contentassets/50ac0735e168448486a299b2ea311c84/uppdrag-till-statskontoret-om-statlig-styrning-av-offentlig-sektor> (Hämtad 2017-05-10)

Shanks, Emelie (2016) *Managing social work: organisational conditions and everyday work for managers in the Swedish social services*. Diss. Stockholm: Stockholm universitet, Socialhögskolan.

Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. (elektronisk) <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19645/2015-1-10.pdf> (Hämtad 2017-05-08)

Svensson, Peter & Ahrne, Göran (2011) ”Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt”. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*, s. 19-33. Malmö: Liber AB.

Trelleborgs Allehanda (2017) ”Robot fattar beslut om stöd”. *Trelleborgs Allehanda*, 2017-04-07. (elektronisk) <http://www.trelleborgsallehanda.se/trelleborg/robot-fattar-beslut-om-stod/> (Hämtad 2017-05-21)

Wästerfors, David (2008) ”Analytiska knep”. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (red.) *Uppdrag: Forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier*, s. 66-83. Malmö: Liber AB.

Åsvoll, Håvard (2014) ”Abduction, Induction and Deduction: Can These Concepts be Used for an Understanding of Methodological Processes in Interpretative Case Studies?”. I *International Journal of Qualitative Studies in Education*, vol. 27, no. 3, s. 289-307.

Bilaga 1 INFORMATIONSBREV



Informationsbrev

Tack för att du vill delta i mitt examensarbete!

Uppsatsen jag skriver handlar om socialsekreterares upplevelse av att arbeta med dokumentation. Som en del av mitt sätt att undersöka detta kommer jag under kursens gång att genomföra intervjuer med socialsekreterare. Intervjuerna spelas in och transkriberas för att jag sedan ska kunna analysera innehållet i samtliga intervjuer.

Ditt deltagande i studien kommer att behandlas konfidentiellt och varken namn, kommun eller svar som riskerar röja din identitet kommer att publiceras i den färdiga uppsatsen. När uppsatsen är godkänd kommer den att publiceras på Lund University Publications (LUP) där den även blir tillgänglig för allmänheten. Är du intresserad av att läsa den kommer den alltså att finnas tillgänglig där eller så kan jag skicka en version till dig.

Du får gärna höra av dig om du har några synpunkter eller frågor kring studien. Självklart är ditt deltagande frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta din medverkan i intervjun.

Hanna Falkenström, socionomstudent

Tel. xxx-xxxxxxx

hanna.falkenstrom@hotmail.com

Teres Hjärpe, handledare

xxxxx@xxxx

Bilaga 2 INTERVJUGUIDE

Information

- Informationsbrev
- Inspelning
- Konfidentialitet

Bakgrundsfrågor

- Hur länge har du jobbat som socialsekreterare?
- Vilka andra erfarenheter har du av socialt arbete?

Känsloarbete

- Vad är du som socialsekreterare bra på?
- Vad är roligast/mest stimulerande med ditt jobb?
- Vad är mindre roligt/stimulerande?
- Händer det att du ogillar/blir arg/besviken på klienter?
- Hur hanterar du det i mötet med klienten?
- Kan du beskriva en sådan situation? (Hur du kände och hur du gjorde.)
- Händer det att du måste kommunicera beslut som du inte känner att du kan stå för, eller att du själv inte håller med om?
- Hur hanterar du det i mötet med klienten?
- Kan du beskriva en sådan situation? (Hur du kände och hur du gjorde.)
- Kan du komma på andra situationer där du känner en sak men måste kommunicera en annan utåt? Till klienter? Kollegor? Arbetsgivare?
- Finns det regler eller normer kring hur man bör hantera sådana situationer som socialsekreterare?

Dokumentation

- Vad innebär dokumentation i ditt jobb?
- Vilka olika sorters dokumentation utför du?
- Hur upplever du arbetet med dokumentation i ditt arbete?
- Hur pratas det om dokumentation på arbetsplatsen?
- Finns det några uttalade eller outtalade regler/normer på arbetsplatsen kring hur arbetet med dokumentation ska upplevas?
- Varför/i vilket syfte dokumenterar du?
- Vem eller vilka tänker du dig som läsare till det du dokumenterar?
- Hur tror du att klienterna upplever dokumentationen i utredningsarbetet?
- Hur tycker du att användningen av BBIC/ASI påverkar din relation till klienten? Fordelar? Nackdelar?
- Finns det några andra delar av arbetet med dokumentation som du tycker påverkar relationen till klienten?
- Hur upplever du variationen mellan att i yrket både träffa klienter och arbeta med dokumentation?
- Upplever du generellt socialsekreteraryrket som stressigt och i så fall; hur påverkar arbetet med dokumentation den stressen?