



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Förlorad interaktion på en obekant scen

**Socialekreterares upplevelser av att genomföra
ASI på telefon**

Madlene Kofler & Fanny Bevacqua

Kandidatuppsats SOPA63
VT 2021
Handledare: Tove Harnett

Abstract

Author(s): Madlene Kofler & Fanny Bevacqua

Title: Lost interaction on an unfamiliar stage – social workers experience of conducting Addiction Severity Index over the phone

Supervisor: Tove Harnett

Assessor: Stig Linde

The social work field, like several others, has been forced to readjust in adapting to the prevailing restrictions with Covid-19. The assessment instrument Addiction Severity Index provides an overview of problems related to alcohol and drug use. This instrument has, considering the circumstances, been performed over the telephone instead of in person. The aim of this study was to examine social workers' experience of conducting Addiction Severity Index over the phone and to understand in what way the altered conversation environment affects the interaction between social worker and client. The method used for this study was semi-structured individual interviews with six social workers, from three different municipalities in the region of Skåne. In analysing the results, we applied Goffman's dramaturgical theory as a tool to understand the social interaction in the changing environment. We have found that part of the interaction is limited due to the readjustment with body language as a significant component. Important findings include, the interaction of missing clues regarding the clients problems and emotions, but also tools helpful for the assessment. Furthermore the results have shown that the complex role of social workers is more difficult to maintain using the telephone set up. We have also found some alternative methods used in the telephone set up working with Addiction Severity Index.

Key words: Addiction Severity Index, interaction, assessment, telephone, Covid-19

Förord

Vi vill här ägna ett stort tack till de intervjupersoner som möjliggjort denna uppsats. Era upplevelser och erfarenheter inom ämnet har varit av stor betydelse för studiens ändamål. Vi är oerhört tacksamma för att ni tagit er tid till att delta i studien och även bidragit med innehållsrik empiri genom ert engagemang. Vi känner oss oerhört glada över att kunna bidra med något till verksamheten med utgångspunkt i era upplevelser vilket genererat i ett viktigt utbyte. Vi är även mycket tacksamma för den hjälp vi fått från sektionscheferna runt om i region Skåne att komma i kontakt med intervjupersonerna. Ni gjorde det möjligt för oss att finna de mest lämpliga intervjupersonerna utifrån urvalet för studien. Vi vill dessutom rikta ett stort tack till vår handledare Tove Harnett för din upplyftande feedback och hejarop längs vägen och att du funnits där för oss i både med och motvind. Utan ovan nämnda personer hade inte vår studie varit möjlig att genomföra och vi tackar ödmjukast för alla era bidrag som legat till grund för uppsatsen.

Innehållsförteckning

Problemformulering	5
Syfte och frågeställning	7
Begreppsdefinition	8
<i>Addiction Severity Index (ASI)</i>	8
<i>Telemental health</i>	8
Kunskapsläget	9
<i>Litteratursökning och orientering av kunskapsläget</i>	9
<i>Presentation av kunskapsläget</i>	9
<i>ASI i det fysiska rummet</i>	9
<i>Socialt arbete på telefon</i>	11
<i>Telemental hälsa och covid-19</i>	13
Teori	15
Metod	17
<i>Förförståelse</i>	17
<i>Metodval och metodologiska överväganden</i>	17
<i>Urval</i>	18
<i>Studiens genomförande</i>	19
<i>Metodens tillförlighet</i>	21
<i>Etiska överväganden</i>	22
<i>Arbetsfördelning</i>	23
Resultat och analys	24
<i>ASI-teatern:</i>	25
<i>Olika intryck på olika scener</i>	28
<i>Att vara en blind regissör</i>	31
<i>Att förlora rekvisita</i>	34
<i>Skattningsskalornas betydelse</i>	34
<i>Språksvårigheter</i>	37
<i>Att göra sig mänsklig</i>	38
<i>Socialekreterarens roll</i>	38
<i>Betydelsen av den bakre regionen</i>	40
Avslutande diskussion	42
Referenslista	44
Bilaga 1: Information till intervjupersoner	47
Bilaga 2: Intervjuguide	48

Problemformulering

Dagens utredningsarbete präglas av evidensbaserade metoder som används för att kartlägga individers situation och därmed behov av stöd eller insatser från samhället. Inom det sociala arbetet utgör Addiction Severity Index (ASI) en viktig del av utredningsarbetet för klienter som har behov av stöd i sin beroendeproblematik (Engström & Armelius 2005, s. 27). ASI är en form av strukturerad intervju vilken är utformad efter 180 frågor inom sju olika livsområden (Martinell Barfoed 2014, s. 6). Det finns mycket forskning kring denna strukturerade intervju, bland annat kring dess styrkor och svagheter i socialtjänstens bedömningsarbete men också gällande den standardiserade interaktionen. Engström och Armelius (2002, s. 211) lyfter i sin forskning fram hur kravet på ett systematiskt förhållningssätt under ASI-intervjun kan bli problematisk då formuleringen av frågorna eller intervjun i sig kan betraktas som kränkande för klienterna. Det konstateras att 8% av klienterna i Engströms (2005, s. 17) avhandling upplever att ASI-intervjuns frågor har en kränkande karaktär. Samma studie visar hur acceptansen för ASI-intervjun är stor samt att den inte har en negativ påverkan på relationen till vare sig socialsekreterare eller socialtjänst från klientens sida. Martinell Barfoed (2014, s. 9) beskriver hur ASI-intervjun har en enkätliknande karaktär där interaktionen håller en fast struktur. Studien visar på att klientens personliga uttryckssätt får minimalt utrymme i interaktionen med socialsekreteraren (ibid.) vilket å ena sidan går att betrakta som kritik mot bedömningsinstrumentet. Å andra sidan kan detta ses som en del i att göra bedömningen mindre personberoende och mer evidensbaserad, vilket är något som efterfrågas inom socialt arbete. ASI används idag i hela landet och kommunerna har satsat stora resurser på implementering (Abrahamsson & Tryggvesson 2009, s. 23).

Till följd av pandemin covid-19 har socialsekreterare tvingats anpassa sitt utredningsarbete efter rådande restriktioner vilket innebär att ASI i stor utsträckning genomförts via telefonsamtal (FoU 2020:6 s. 51). Det kan tänkas att ASI på grund av dess standardiserade form och dess enkät-liknande karaktär (Martinell Barfoed 2014, s. 9) borde vara optimal att överföra från fysisk form till telefon. Dock framgår det i Socialstyrelsens riktlinjer att ASI-intervjun skall genomföras i direkt kontakt med klienten, det vill säga fysiskt (Socialstyrelsen 2017, s. 10). Det mellanmänniska mötet kan därmed vara av betydelse för det utredande arbetet. Detta ställs emot de allmänna råden utformade av Folkhälsomyndigheten (2021) vilka

säger bland annat att verksamheter skall erbjuda digitala alternativ i den utsträckning det anses möjligt. Socialtjänsten skall trots rådande omständighet tillgodose medborgares behov vilket ställer krav på verksamheten att fortfarande upprätthålla en fungerade funktion i samhället. Enligt 2 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), svarar varje kommun för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Samtidigt som detta ansvar föreligger har det under pandemin inte funnits utrymme för eftertänksamhet kring restriktionerna och rutinerna, vilket skapat hinder i det sociala arbetet och därmed det utredande arbetet i form av ASI-intervjuer.

Det har redan identifierats hinder i det digitala genomförandet av ASI-intervjuer. En rapport från Stockholms län belyser hur socialsekreterare upplever det som problematiskt att genomföra ASI-intervjuer på telefon då personliga och känsliga frågor ställs under intervjun (FoU 2020:6 s. 51). Flera forskare har kritiserat ASI just på grund av dess standardiserade karaktär, men just standardiseringen torde minimera skillnaderna mellan fysiska och digitala intervjuer. ASI är redan på förhand standardiserat i så hög grad, därför är det av intresse att förstå vad är det som går förlorat i den digitala ASI-intervjun. Finns det aspekter av den fysiska ASI-intervjun som inte går att överföra till den digitala kontexten? Hur förändras interaktionen när intervjun genomförs digitalt? För att komma närmare dessa upplevelser kommer denna studies empiri baseras på enskilda semistrukturerade intervjuer med sex socialsekreterare. Empirin kommer att analyseras med hjälp av Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv för att förstå interaktionens skildringar i de olika kontexterna.

Syfte och frågeställning

Syftet med den här studien är att undersöka socialsekreterares upplevelser av att genomföra ASI-intervjuer på telefon eller andra digitala samtalsrum och förstå på vilket sätt den förändrade kontexten för samtalet påverkar interaktionen mellan socialsekreterare och klient.

De frågeställningar som kommer behandlas i studien är följande:

-Hur upplever socialsekreterare genomförandet av ASI-intervjuer via telefon eller andra digitala samtalsrum?

-Vilken betydelse har kontexten i ASI-intervjuer och hur kan den förstås?

Begreppsdefinition

Addiction Severity Index (ASI)

Addiction Severity Index (ASI) är ett standardiserat bedömningsinstrument framtaget av Socialstyrelsen som syftar till att kartlägga problemsituationen för individer över arton år med någon form av beroendeproblematik. Intervjun har sitt ursprung i amerikansk missbruksbehandling och implementerades i Sverige år 1996 (McLellan et al. 2006, s. 119). ASI utgör grunden för utredningsarbetet där behov av insatser identifieras (Socialstyrelsen 2019). Bedömningsinstrumentet har en enkätliknande karaktär då det är en strukturerad intervju vilken är utformad efter 180 frågor inom sju olika livsområden; 1. Fysisk hälsa 2. Arbete & försörjning 3. Alkohol användning 4. Narkotikabruk 5. Familj och umgänge 6. Rättsliga problem samt 7. Psykisk hälsa (Martinell Barfoed 2014, s. 6; Engström 2005, s. 7). På grund av dess standardiserade utformning får samtliga klienter identiska frågor vilket medför kvalitetssäkring och rättssäkerhet (Socialstyrelsen 2017, s. 6). Intervjun innehåller även skattningsfrågor vilka syftar till att identifiera klientens problem och hjälpbehov inom varje livsområde på en skala 0 till 4 (Socialstyrelsen 2017, s. 15). Det krävs att socialsekreteraren har gått en utbildning för att få genomföra ASI-intervjun. ASI:n delas in i två olika delar; ASI Grund och ASI Uppföljning, därefter följer även ASI Återkoppling (Socialstyrelsen 2017, s. 6). I denna studie behandlas enbart upplevelser kring ASI Grund.

Telemental health

Telemental health eller "telemental hälsa" är ett tillvägagångssätt där den professionella och klienten möts i ett digitalt samtalsrum. Konceptet bygger på att kunna erbjuda stöd, insatser, rådgivning eller behandling på distans. Det har implementerats för att möjliggöra att klienten kan bemötas där den är, oavsett geografiskt avstånd (NASW 2020). Telemental hälsa har fått en stor utbredning inom människobehandlande organisationer och har det senaste åren kommit att bli ett viktigt verktyg för att på så sätt minska smittspridningen till följd av den globala pandemin covid-19 (Madigan et al. 2021, s. 5).

Kunskapsläget

Litteratursökning och orientering av kunskapsläget

I den litteratursökning som gjorts för den här uppsatsen har forskning kring ASI-intervjuer, interaktion och socialt arbete på telefon varit central. Vad gäller forskning kring ASI har ett par svenska forskare varit framträdande. Till en början gjordes en generell kunskapsinhämtning om ASI på Socialstyrelsens hemsida där forskarna Engström och Armelius (se exempelvis 2002, 2005) stod bakom betydelsefull forskning. Utifrån deras forskning presenteras i denna studie befintlig kunskap om ASI som bedömningsinstrument i Sverige vilka hittades genom sökmotorerna LubSearch och Libris. Genom en sökning på Google Scholar fann vi i socionomens forskningssupplement en artikel där även Abrahamsson och Tryggvesson (2009) presenterades som framträdande forskare inom området. Genom att kombinera sökorden ASI och interaktion blev vi bekanta med forskaren Martinell Barfoed (2014) som i sin forskning presenterar ASI som en form av standardiserad interaktion. Vidare har en litteratursökning kring socialt arbete på telefon och telemental hälsa gjorts där kunskapsöversikten har en större bredd då den presenterar människobehandlande yrken och dess digitala möten. Denna bredd är nödvändig då specifik forskning kring missbruk och utredande arbete i relation till telemental hälsa varit svår att finna. Det vi har hittat beträffande det specifika området, det vill säga digitala ASI-intervjuer, är en rapport från Stockholms län (2020) vilken hittades via Google. Det går att identifiera en variation i den forskning som presenteras, där forskare från olika forskningsfält till viss del ställs emot varandra. Kunskapsläget presenteras i tre olika delar där det första innefattar ASI i det fysiska rummet därefter följer avsnitt om socialt arbete på telefon samt telemental hälsa och covid-19.

Presentation av kunskapsläget

ASI i det fysiska rummet

Engström och Armelius (2002, s. 212) har genom en enkätstudie undersökt huruvida klienter känner sig kränkta av ASI-intervjun och hur det i sin tur skulle kunna påverka relationen till socialekreterare och förtroendet till socialtjänsten. Enkäterna gjordes i samband med att socialekreterare intervjuat klienter under ASI-utbildningen, för att forskarna skulle ta del av klienternas upplevelser av själva intervjun. Resultatet av studien visar att acceptansen för

ASI-intervjun hos klienterna var mycket hög då 95 % av klienterna förhöll sig accepterande till intervjun (ibid.). 8 % av klienterna upplevde ASI-intervjun som kränkande men ingen gav anspråk på att detta skulle ha någon som helst påverkan på varken relation till socialsekreterare eller förtroende till socialtjänst. Det konstateras i studien att den negativa effekten av ASI-intervjun är knapp och att den i sådana fall är relaterad till vissa specifika frågor, vilket därmed inte blir anmärkningsvärt för relationsskapandet (Engström & Armelius 2002, s. 213). Forskarna lyfter att det i samhället finns en misstro till strukturerade intervjuer i socialtjänsten och att den kan grunda sig i att socialsekreterare har svårt att bedöma klienters upplevelser av utredande samtal (Engström & Armelius, 2002, s. 214). Detta är något som genererat i en vidare studie där Engström (2009) problematiserat socialsekreterares kompetens att kunna bedöma klienters upplevelser av intervjun. Detta gjordes genom frågeformulär som delades ut till både klienter och socialsekreterare i samband med att utredningssamtal gjorts där klienternas upplevelser beskrevs, för att sedan kunna jämföras mellan de två grupperna. Resultatet visar att socialsekreterare är skickliga på att bedöma klienters negativa upplevelser men att de underskattar klienters upplevelser av alliansskapande i samtalet (Engström 2009, s. 317).

Det går att genom Engströms (ibid.) forskning identifiera någon form av barriär i interaktionen då missbedömningar kring klienters upplevelser har gjorts. Vidare beskriver Abrahamsson och Tryggvesson (2009, s. 31) att det råder motsättningar beträffande förväntningar på ASI-intervjun, det vill säga dess funktion. Forskarna har i studien intervjuat tio professionella från två olika kommuner innefattande; en politiker, en verksamhetschef eller motsvarande, en sektionschef samt två handläggare. Resultatet visar att handläggare och biträdande verksamhetschefen i studien betonar att uppnå de mål som socialtjänstlagen och nämnden satt upp som den viktigaste funktionen. Politiker och verksamhetschefer lägger istället större vikt på relationen socialsekreterare och klient emellan. Medan Engström och Armelius (2002, s. 213) lyfter relationsskapande och alliansbyggande som viktiga aspekter i intervjun, ifrågasätts till viss del relevansen av dessa i Abrahamsson och Tryggvessons (2009, s. 31) resultat. Abrahamsson och Tryggvesson (2009, s. 32) förklarar hur kontentan blir att det inom organisationen råder dubbla förväntningar på handläggarna i genomförandet av ASI-intervjuer.

I en annan artikel belyses hur socialsekreterare är skickliga på att orientera sig i den standardiserade interaktionen som ASI-intervjuer präglas av genom att ta till förenklingar,

ursäkter och skratt samt hänvisa till att manualen har förutbestämda frågor (Martinell Barfoed 2014, s. 19). I undersökningen behandlar Martinell Barfoed (2014, s. 5) vad som utmärker den standardiserade samtalsformen och hur den vidare interaktionen hanteras av socialsekreterare och klient. Detta har gjorts genom deltagande observationer under genomförandet av ASI-intervjuer där forskaren följde sex socialarbetare och åtta klienter. I studien görs upptäckter om att det finns en verbal knapphet i ASI-intervjuerna på grund av att socialsekreteraren följer en fast manual vilket leder till att klientens personliga berättelse får minimalt utrymme (Martinell Barfoed, 2014, s. 19). En annan konsekvens av detta är att den professionellas handlingsutrymme förändras då det inte finns utrymme att frånga manualen vilket innebär att samtalet i stort sett redan är förutbestämt (ibid.). Trots upptäckten om att socialsekreterare har visat god kompetens i att hantera den standardiserade manualen ställer sig Martinell Barfoed kritisk till att det mellanmännsliga samspelet får för lite utrymme. Detta då denna aspekt är av hög relevans och besitter ett stort värde i det professionella sociala arbetet (ibid.). Enligt Martinell Barfoed (2014, s. 20) är den sociala interaktionen grundläggande i ett professionellt socialt arbete och det blir därmed problematiskt att standardisera då betydande samtalstekniker såsom att vara lyhörd och följsam i klientens berättelse begränsas (ibid.).

Socialt arbete på telefon

Det finns en utbredning bland människobehandlande professioner i att utföra socialt arbete över telefon. Inte minst är detta vanligt inom vården och det finns flera forskare som lyfter såväl möjligheter som begränsningar kring arbetssättet. Dhavale, Koparkar och Fernandes (2020, s. 59) har genom ett socialarbetarperspektiv undersökt vilka utmaningar patienter och vårdgivare inom palliativ vård ställts inför i och med Covid-19. Olika fallbeskrivningar analyserades med hjälp av perspektivet vilka bestod av familjer som på olika sätt berörts av palliativ vård. Då pandemin medfört begränsningar i fysiska möten har vården stött på utmaningar som isolering och mental ohälsa (ibid.). Ett resultat som forskarna funnit i sin studie gällande interventioner i och med dessa utmaningar är att ett socialarbetar-team tillsatts för att förmedla stöttande telefonsamtal (Dhavale, Koparkar & Fernandes 2020, s. 60). Denna artikel illustrerar därmed ett exempel på socialt arbete på telefon som en innovativ och välfungerande intervention i en tid av begränsad fysisk kontakt.

Nilsson och Olaison (2020, s. 57) presenterar i sin artikel två olika tillvägagångssätt som biståndshandläggare tillämpar i och med övergången till telefonsamtal i behovsprövning av äldres insatser. 20 telefonsamtal spelades in och analyserades för studien. Resultatet förklarar det ena förhållningssättet som "business on hold" vilket innebär att biståndshandläggaren arbetar som vanligt och anpassar inte insatsen efter rådande omständigheter (Nilsson & Olaison 2020, s. 55). Detta förhållningssätt kan betraktas som att handläggaren "checkar av listan" och medför därmed likt Martinell Barfoeds (2014) studie en form av standardiserad interaktion. Enligt studien är konsekvenserna av detta feltolkningar och bristande kommunikation (Nilsson & Olaison 2020, s. 55). Det konstateras att de fysiska aspekter som går förlorade i telefonsamtalet så som kroppsspråk och hållning är av stor relevans för samtalet. Det andra förhållningssättet som presenteras är "exploring new options" vilket innebär fler öppna diskussioner kring anpassning av insatser och service i förhållande till rådande omständigheter (Nilsson & Olaison 2020, s. 55-56). Det blir en tydligare interaktion samtalande emellan när olika alternativ utforskas där socialarbetaren inte enbart utgår från manualen för behovsprövning (Nilsson & Olaison 2020, s. 56-57).

Celioa et al. (2016, s. 322) har i sin pilotstudie använt sig av intervjuer för att undersöka interventioner i form av videosamtal där motiverande intervjuer används. Studien ger en förklaring kring hur terapeuternas följsamhet gentemot klienter inte begränsas genom att hålla dessa samtal digitalt. Det finns snarare en positiv attityd gentemot metoden, samt en acceptans hos klienterna. Å andra sidan visar en rapport från Stockholms län (FoU 2020, s. 51) där socialsekreterare har intervjuats, att övergången till digitala samtal inom socialtjänsten är utmanande. Mer specifikt finns här upplevelser om ASI-intervjuer på telefon, där resultatet visar på en osäker omställning då socialsekreterare stöter på flera olika utmaningar som opersonliga möten, försvärad bedömningsförmåga, samt svårigheter i att starta upp utredningar med nya klienter (FoU 2020, s. 51-52). Rapporten från Stockholms län visar på upplevelser samt konsekvenser av omställningen, men det finns ännu ingen tydlig översikt i vad det är som gör att ASI inte uppskattas fungera lika bra på telefon. På ASI-utbildningen betonas vikten av att genomföra intervjun fysiskt då den inte lämpas för telefonsamtal (Socialstyrelsen 2017, s. 10). Samtidigt är bedömningsinstrumentet standardiserat och intervjun präglas av en manualstyrd interaktion (Martinell Barfoed 2014, s. 19). Det finns alltså å ena sidan riktlinjer som säger att ASI inte ska genomföras på telefon samt upplevelser kring telefonintervjuns på många sätt bristande kvalitet (FoU 2020, s. 51-52). Å andra sidan består ASI-intervjun av en förutbestämd samtalsgång med en verbal knapphet (Martinell

Barfoed 2014, s. 19), vilken kan tänkas oproblematisk oavsett hur den genomförs. Forskning har ännu inte gjorts kring denna tvetydighet, inte heller kring interaktionen och samspelet socialarbetare och klient emellan i digitala ASI-intervjuer, vilket motiverar denna studies tillkomst.

Telemental hälsa och covid-19

Framväxten av telemental hälsa kan ses som förhållandevis trög med tanke på det ökade intresset för teknologi (Madigan et al. 2021, s. 9). Acceptansen för metoden har dock ökat drastiskt i och med pandemin Covid-19 (ibid.). Psykisk ohälsa och stress hos individer har blivit en påtaglig konsekvens av den påtvingade isolering som blivit i och med restriktionerna (Whaibeh, Mahmoud & Naal 2020, s. 198). Den roll som telemental hälsa har kommit att spela samt hur dess framtida potential ser ut råder det olika åsikter kring inom forskningen. De möjligheter som betonas är dels ökad tillgänglighet och mindre kostnader (Madigan et al. 2021, s. 6), men även eliminerande av de negativa associationer som eventuellt kan uppstå vid besök på institutionen då samtalet istället sker per telefon (Glass & Bickler 2021, s. 189). En annan möjlighet som lyfts fram i tidigare forskning är att telemental hälsa motiverar individer med social ångest, PTSD och agorafobi att söka hjälp i större utsträckning då behandlingen kan ske hemifrån på telefon (Naal, Mahmoud & Whaibeh 2020, s. 7). Hos dessa individer kan det finnas en rädsla för det personliga mötet vilket genom telemental hälsa går att undvika. Madigan et al. (2021, s. 6-7) lyfter utmaningar såsom hot mot sekretess, uteslutande av personer med digital åtkomst och kompetens, samt den telementala hälsans olämplighet för individer med omfattande psykisk ohälsa såsom psykossjukdom eller suicidtankar. Detta är aspekter som utreds under en ASI-intervju (Martinell Barfoed 2014, s. 6; Engström 2005, s. 7). Glass och Bickler (2021, s. 195) presenterar i sin studie hur terapeuter beskriver upplevelser av bristande personlig "connection", svårigheter att plocka upp icke-verbal kommunikation såsom kroppsspråk samt svårigheter med teknologi.

De olika synsätt som identifierats förmedlar å ena sidan telemental hälsa som en ideal lösning för klienter och brukare under en tid av isolering, samt goda framtidsutsikter för en temporär integrering i det framtida sociala arbetet i olika typer av krissituationer (Whaibeh, Mahmoud & Naal 2020, s. 201). Å andra sidan föreligger en kritik som baseras på bristande telemental utbildning samt ett hot mot både kulturell ödmjukhet och byggande av terapeutisk allians i telefonsamtalen (Glass & Bickler 2021, s. 195-196). Samtidigt som vissa studier visar på att

telemental hälsa inte lämpas som en universallösning, (se exempelvis Madigan et al. 2021, s. 5) förmedlar kunskapsläget en mer eller mindre positiv framtidsutsikt för den telementala hälsan och att den är värd att sträva mot så länge utvecklingen beaktar stor försiktighet (Glass & Bickler 2021, s. 194;Whaibeh, Mahmoud & Naal 2020, s. 201;Madigan et al. 2021, s. 5). Den kunskap som inhämtats i tidigare forskning är delvis specificerad, men också bred i förhållande till frågeställningarna. Denna studie kompletterar dock forskningen genom alla dessa tre områden. Den bidrar till ASI-relaterad forskning då den digitala aspekten här är central och fynd kring dess påverkan på interaktionen presenteras. Området socialt arbete på telefon kompletteras med ett större fokus på missbruk och utredning samt återigen interaktionella faktorer och digitala åtgärders påverkan på dessa. Det breda området innehållande varierande forskning kring telemental hälsa är nödvändig att belysa, men har tidigare varit mer relaterad till fördelar och nackdelar. Denna studie bidrar med hjälp av den teoretiska ingången till förståelse för den förändrade kontexten som blir av den telementala hälsan i utredande socialt arbete.

Teori

I detta avsnitt presenteras det teoretiska perspektiv som använts för att angripa det empiriska materialet. Då uppsatsens övergripande intresse är social interaktion under ASI-intervjuer ses Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv som en hjälp i begripliggörandet av materialet. Goffman betonar hur den sociala interaktionen är ett informationsspel inom vilket olika förutsättningar möjliggörs beroende på ett flertal interaktionella faktorer, bland annat definition av situation. I framträdandet gestaltas rollen eller jaget i relation till aktören. Genom den teater som spelas upp kommer jaget att vara mer eller mindre trovärdigt, beroende på framträdandet vilket i sin tur påverkas av den specifika situationen som aktören måste anpassa sig till (Goffman 2009, s. 25-27). Situationen, det vill säga kontexten för ASI-framträdandet, har förändrats. Socialsekreterare och klienter tvingas anpassa sig till denna nya obekanta situation. Vi är därför intresserade av att förstå hur detta påverkar interaktionen socialsekreterare och klient emellan, vilket perspektivet möjliggör.

Goffman (2009, s. 75) beskriver team som en samling av individer som samarbetar i framställningen av en rutin. Socialsekreteraren och klienten ingår i ett team under ASI-framträdandet oavsett om framträdandet sker på den fysiska scenen eller telefonscenen. Aktörer som tillhör samma team står i ett betydelsefullt förhållande till varandra då de tvingas lita på varandras uppträdande. Tvärtom kan de även sabotera för varandra genom olämpligt uppträdande. Därför är dessa teammedlemmar sammansvetsade med varandra genom ett så kallat ömsesidigt beroende (Goffman 2009, s. 77). Intresset för studien ligger i att förstå hur teamet hanterar den förändrade situationen. Ett annat centralt begrepp inom perspektivet är intrycksstyrning vilket innebär att interaktionens aktörer försöker styra de intryck de gör på varandra (Goffman 2009, s. 182). För att kunna göra detta krävs en medvetenhet i vilka intryck som sänds ut. En viktig del i intrycksstyrningen är definition av situationen, då olika situationer utgör olika ramar inom vilken interaktionen sker. Olika ramar ger olika förutsättningar för olika aktörer. I vissa situationer är det nödvändigt för specifika aktörer att göra anspråk på egenskaper och talanger som tillhör rollen. Goffman (2009, s. 51) förklarar hur aktören vill upprätthålla den expressiva kontrollen. Huruvida aktören lyckas med detta eller inte kan vara diffust. Detta på grund av att tecken som aktören kan förmedla i interaktionen som ett förtydligande, även kan bli missvisande. Aktörer använder sig av oavsiktliga gester i framträdandet vilka exemplifieras som stammande, glömma sina repliker,

nervositet samt gäspningar. Dessa oavsiktliga gester kan ge konsekvenser i interaktionen och ger ledtrådar om aktören (Goffman 2009, s. 53). Hur man väljer att klä sig och den fysiska hållningen i övrigt är också en del i intrycksstyrningen. Detta går att härleda till den personliga fasaden vilket är aktörens uttrycksfulla utrustning innefattande de detaljer som vi mest intimt identifierar med aktören själv. Exempel på personlig fasad kan vara kön, ålder, etnicitet, klädsel, utseende, ansiktsuttryck samt gester (Goffman 2009, s. 30). Det är för studien intressant att förstå hur den personliga fasaden ter sig på telefonscenen och hur detta skiljer sig från den fysiska.

Den personliga fasaden kan ibland behöva identifieras genom manér vilket är den roll som aktören intar i den specifika situationen, till exempel ledande eller styrd i relation till den andre rollen (Goffman 2009, s. 31). Socialsekreteraren innehar ett professionellt manér som på ett eller annat sätt styr interaktionen och på så vis kan man betrakta socialsekreteraren som en regissör. Inramning är ett begrepp som enligt Goffman (2009, s. 29) ingår i fasaden. Den innehåller bland annat rekvisita för aktören att tillhandahålla under framträdandet. Dock är inramningen platsbunden och det kan tänkas att ASI-inramningen finns i ett besöksrum på socialtjänsten. Det är därmed intressant att analysera telefonscenens förutsättningar där inramningen mer eller mindre inte finns. Vidare förklarar Goffman (2009) hur den sociala interaktionen delas upp och skildras i olika regioner. I den främre regionen sker framträdandet och aktörerna är medvetna om att teatern spelas, här upprätthålls den gemensamma definitionen av framträdandet och fasaden är viktig att upprätta (Goffman 2009, s. 97). I den bakre regionen befinner sig aktören "bakom kulisserna" och framträder inte längre för den publik som hen tidigare behövde upprätta sin fasad för. Denna plats är direkt i anknytning till själva scenen där framträdandet äger rum. Här kan aktörerna aktivt bestrida de intryck som förmedlats under framträdandet och agera mer avslappnat samt frångå manus (Goffman 2009, s. 102). Den bakre regionen kan användas aktivt under framträdandet om aktören exempelvis behöver en paus.

Metod

I följande avsnitt redogör vi för uppsatsens olika metodologiska aspekter samt etiska överväganden vilka varit centrala. Avsnittet presenteras genom följande delar; förförståelse, metodval och metodologiska överväganden, urval, studiens genomförande, metodens tillförlitlighet, etiska överväganden samt arbetsfördelning.

Förförståelse

För att angripa det ämne som denna studie avser att undersöka, finns en viss fördel i att en av oss varit i kontakt med ASI i sin praktiska erfarenhet. Erfarenheten kommer från praktikterminen där arbete med ASI genomfördes. Detta har bidragit till en förståelse för bedömningsinstrumentet samt en ingång i dess förändrade användande i och med pandemin. Dock finns ingen direkt åsikt kring bedömningsinstrumentet i sig eller dess digitala tillämpbarhet. Denna förförståelse ses snarare som en ingång till eventuella tankebanor som uppstått i samband med att forskningsidén arbetats fram samt en förståelse kring socialtjänstens utredningsarbete. Det har varit en hjälp i kunskapssökning och även problemformulering då vi inte stått helt nya till ASI-intervjuer och dess funktion. Förförståelsen bidrog till en diskussion forskare emellan där intresset för interaktion väcktes vilket medförde ett bredare perspektiv och ett mer objektiva utgångsläge i förhållande till studiens forskningsfrågor, och därmed det insamlade materialet.

Metodval och metodologiska överväganden

Studien har en kvalitativ ansats med fokus på relationer och meningsskapande (Ahrne & Svensson 2015, s. 15). Vi ville i vårt empiriska underlag undersöka ett flertal nyanser av upplevelser för att sedan anlägga Ervin Goffmans dramaturgiska perspektiv. Studien syftade till att förklara och förstå respondenternas egen världsbild genom deras utsagor, vilket öppnade upp för ett abduktivt perspektiv (Bryman 2018, s. 478). Detta innebär att vi inte stod helt nya inför materialet som skulle undersökas då vi tog avstamp i den tidigare forskning som fanns samt hade en förförståelse inom ämnet (ibid.). Empirin samlades in genom semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna genomfördes med stöd av en intervjuguide med ett antal frågor som samtidigt erbjöd en stor flexibilitet för både intervjuaren och respondenten (Bryman 2018, s. 563). Intervjuguidens utformning baserades på både tematiska och dynamiska aspekter vilket innebär att den behandlade frågor av både saklig och

mellanmänsklig karaktär under intervjun (se bilaga 2). De dynamiska frågorna var särskilt viktiga för studien då vi hade möjlighet att ställa frågor av mer uppföljande karaktär. Detta genom att be intervjupersonen att exempelvis beskriva vidare kring känslor om en upplevelse, vilket gjorde att vi närmade oss mer spontana beskrivningar istället för spekulativa förklaringar kring deras erfarenheter (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 29). Intervjuerna genomfördes digitalt vilket innebar att en anpassning och beaktning gjordes i hur det digitala forumet skulle påverka resultatet av studien (Ahrne & Svensson 2015, s. 38). Denna insamlingsmetod gav ett unikt material där varje utsaga utgick från det individuella (Ahrne & Svensson 2015, s. 53), vilket efterfrågades i studien. Det som motiverade metodvalet var att vi genom semistrukturerade intervjuer skapade förutsättningar för att förstå vilka faktorer som uteblev vid ASI-intervjuer på telefon samt hur interaktionen påverkades. Intervjuerna genomfördes individuellt med varje socialsekreterare då det genererade i direkt kännedom om deras olika upplevelser. Metoden skapar även en unik möjlighet i jämförelse med andra forskningsmetoder då den ger oss information om hur individer uppfattar ett visst fenomen, i vårt fall interaktionen (Hallin & Helin 2018, s. 10).

Urval

Ahrne och Svensson (2015, s. 22) beskriver hur ett kvalitativt urval till en början görs utifrån olika sociala miljöer. Ett sätt att göra detta på, vilket bidrar till undersökningens styrka, är att genomföra intervjuer i miljöer som liknar varandra. Vad som även bör beaktas är att det med fördel bör genomföras i olika organisationer inom dessa liknande miljöer (ibid.). De respondenter som ansågs lämpliga i vår urvalsmetod var socialsekreterare vilka var verksamma inom socialtjänsten. De ansågs lämpliga då de frågor som skulle besvaras i undersökningen gick att finna i den typen av miljöer. För att få variation i materialet genomfördes intervjuer med sex respondenter från olika socialkontor i region Skåne. Studiens urvalsmetod var målstyrd vilket innebar att valet av undersökningspopulation styrdes av syftet med studien samt frågeställningarna som skulle besvaras (Bryman 2018, s. 498). Vidare beskriver Bryman att den målstyrda metoden karaktäriseras av att ett antal kriterier efterfrågas i urvalet (ibid.). Vad som motiverade denna typ av urval till studien var att det inte skedde slumpmässigt utan att urvalsmetoden präglades av att vi som forskare valde ut lämpliga respondenter på ett strategiskt sätt (Bryman 2018, s. 496). Det finns en mängd olika målstyrda urvalsmetoder men den som var mest lämpligt för studien var ett stratifierat målstyrt urval. Urvalet innefattade en population av individer intressanta för studien, vilka tillhörde samma

subkategori (Bryman 2018, s. 497). Studien krävde att urvalet bestod av personer som arbetar som socialsekreterare. Den krävde även att socialsekreteraren i sitt utredningsarbete använde sig av ASI-intervjuer som genomförts via telefon eller andra digitala samtalsrum. Detta var en förutsättning för att urvalet skulle kunna representera det som studien undersökte (Lind 2019, s. 162). Svaren från de olika respondenterna visar på en variation av upplevelser vilket var viktigt, då studien handlade om att skapa förståelse för just upplevelser.

Studiens genomförande

Efter att ha gjort en begränsning av urvalet kontaktades sektionschefer på vuxenenheten inom region Skåne. Dessa sektionschefer kunde betraktas som gatekeepers vilka syftade till att leda oss till de respondenter som efterfrågades (Ahrne & Svensson 2015, s. 105). Sektionscheferna hade en dubbel funktion då de både hade det sociala nätverk och den organisatoriska position som möjliggjorde vår kontakt med socialsekreterarna, samtidigt som de hade en förtroendeingivande roll gentemot våra respondenter. En viktig aspekt som beaktades var hur undersökningen presenterades för sektionschefen för att skapa ett intresse som sedan kunde generera i att respondenterna informerades på ett adekvat sätt (ibid.). Därför ringde vi sektionschefer runt om i region Skåne för att förklara vår forskningsidé och vad den kunde bidra med till verksamheten. I denna process uppstod hinder då sektionscheferna inte i tillräckligt stor utsträckning var tillgängliga. De intervjupersoner som vi fick kontakt med genom sektionscheferna kunde dock hänvisa oss vidare vilket genererade i nya kontakter vilka kompletterade studiens empiri med fler intervjupersoner. Vi har tidigare nämnt att urvalet för studien är stratifierat målstyrt. Men på grund av detta hinder som uppstod antogs även ett snöbollsurval där intervjupersonerna hänvisade oss vidare till andra socialsekreterare lämpliga för studien (Hallin & Helin 2018, s. 34-35), vilket inte var ursprungstanken.

I samband med att intervjuerna bokades in fick socialsekreterarna ta del av ett informationsbrev (se bilaga 1) för information kring deras deltagande och studiens syfte. Intervjuerna genomfördes individuellt med varje socialsekreterare och gjordes via det digitala samtalsrummet Teams i syfte att minska risk för smittspridning. Tillvägagångssättet bedömdes vara det mest lämpliga då samtalsrummet gav möjlighet att genom videolänk se och höra intervjupersonerna vilket blev det bästa sättet för att efterlikna en fysisk intervju. Dock uppstod tekniska hinder i form av dålig uppkoppling vilket gjorde att det blev avbrott i ljudupptagningen vid några intervjuer. Detta medförde att vi som forskare behövde

säkerhetsställa att intervjupersonens svar inte uteblev genom att upprepa delar av svaren när tekniska störningar uppstod. I intervjun fick vi ta del av upplevelser utöver ASI-Grund då intervjupersonerna relaterade vissa svar till ASI-Återkoppling. Därför har en sortering i materialet gjorts där dessa upplevelser uteslutits i analysen.

För att förstå det insamlade materialet krävdes en tydlig plan kring bearbetning av empirin. Intervjuerna spelades in för att möjliggöra transkribering. Vi använde oss av ett generiskt angreppssätt när materialet bearbetades vilket bygger på en viss ordning med specifika principer (Bryman 2018, s. 707). Efter att en transkribering hade gjorts genomfördes en inläsning av det kompletta materialet. Detta för att vi som forskare skulle göra oss bekanta med materialet vilket inledningsvis var viktigt (ibid.). Som helhet använde vi oss av en tematisk analys vilket vidare betyder att det andra steget blev att inleda kodning av materialet (ibid.). Ahrne och Svensson (2015, s. 224) förklarar hur kodningen kan delas upp i två olika moment där den initiala kodningen är mer öppen och nyfiken medan den selektiva kodningen är mer relaterat till förståelse av materialet som helhet. Till en början gjorde vi med andra ord en sortering av materialet för att skapa en viss ordning av det som vi senare analyserade. Därefter gjordes en mer ingående färgkodning där t.ex metaforer, samband, repetitioner, likheter och skillnad identifierades (Bryman 2018, s. 705; Ahrne & Svensson 2015, s. 224). När kodningen gjordes användes begrepp ur Goffmans dramaturgiska perspektiv vilket möjliggjorde tematisering av materialet. Vi fann återkommande upplevelser kring att ta in samt sända ut intryck, användande av verktyg eller hjälpmedel samt klienten och socialsekreterarens roller under ASI-intervjun. Rennstam och Wästerfors (2015, s. 170) förklarar detta som teoretisering då en empiriberoende argumentation sätter ord på det som funnits på fältet och kan förstås genom specifik teori. Genom bearbetningen identifierades fyra huvudteman som ansågs lämpliga för att kunna besvara studiens frågeställningar. Följande huvudteman identifierades; *"olika intryck på olika scener"*, *"att vara en blind regissör"*, *"att förlora rekvisita"*, samt *"att göra sig mänsklig"*. Resultat och analys har i denna studie integrerats och presenteras därför i samma avsnitt. Detta för att kunna besvara frågeställningarna på ett adekvat sätt då studien avser att bidra till förståelse kring interaktionen med utgångspunkt i upplevelserna. För att besvara frågeställningarna förutsätts att den teoretiska ingången kontinuerligt tillämpas då det medför den förståelse som efterfrågas.

Metodens tillförlighet

I alla studier, oavsett forskningsansats, är trovärdighet och tillförlitlighet av hög relevans (Lind 2019, s. 163). I kvalitativa studier ställs andra krav på hur frågeställningarna förväntas besvaras på ett fullständigt och relevant sätt (Lind 2019, s. 163-164). Nedan följer ett resonemang kring ett antal begrepp som antas kunna diskutera denna studies trovärdighet och tillförlitlighet. Bryman (2018, s. 465) beskriver vikten av intern reliabilitet som innebär att vi som forskare behöver utgå från ett gemensamt perspektiv när materialet skall tolkas. Detta innebär att en överenskommelse behövde göras innan den empiriska insamlingen genomfördes då det annars kunde leda till ett missvisande resultat (Ahrne & Svensson 2015, s. 215). Det teoretiska perspektiv som behandlades i studien var interaktionsteori, mer specifikt Ervin Goffmans dramaturgiska perspektiv vilket utgjorde ett särskilt sätt att tolka det material som samlats in. Med detta i beaktning valdes specifika begrepp ut i förhållande till det teoretiska perspektiv som framgår i syftet för att styrka undersökningsprocessen. Bryman (2018, s. 465) lyfter även begreppet extern reliabilitet som belyser möjligheten att upprepa studien med samma resultat. Det går att kritisera huruvida studien kan replikeras när den har en kvalitativ ansats då urvalet präglades av en specifik social miljö. Förutsättningarna var kontextberoende vilket medför svårigheter i att återskapa studien i sin helhet och åstadkomma samma resultat. Det går dock att argumentera för att det inte är generaliserbarheten som väger tyngst i en kvalitativ studie, utan snarare variationen och innebörden av de upplevelser som framställs i materialet (Ahrne & Svensson 2015, s. 222).

Ytterligare tre begrepp som är applicerbara i resonemanget är autenticitet, pålitlighet och träffsäkerhet. Lind (2019, s. 165) beskriver att autenticitet härleder till huruvida information framkommer på ett korrekt sätt i materialet. Det innebär att vårt sätt att framställa de utsagor som respondenterna delgav är avgörande för studiens äkthet (ibid.). Detta ställdes i relation till pålitligheten i vårt sätt att bedriva själva forskningsprocessen. För att uppnå pålitlighet i studien krävs att den metod vi använt oss av för att bearbeta materialet kan bedömas av utomstående såsom i vårt fall handledare. För att skapa både autenticitet och pålitlighet krävs alltså både en korrekt återspeglning av respondenternas berättelser, men även en granskning av den metodologiska processen som helhet (ibid.). Detta har gjorts genom noggrann transkribering av intervjuer samt kontinuerlig handledning. Träffsäkerheten visar på om undersökningen bidrar till relevant kunskap om det som undersöks i studien (ibid.). Vi har

dels i utformning av intervjuguiden samt i genomförandet av intervjuerna formulerat frågor som möjliggör att frågeställningarna relaterat till socialsekreterares upplevelser besvaras.

Något annat som bör diskuteras relaterat till tillförlitligheten är vår position i förhållande till forskningsproblemet. Transparens är en viktig komponent i forskningsprocessen för att skapa kvalitet i studien (Ahrne & Svensson 2015, s. 25). Studien redogör därför för de brister och svårigheter som uppstått under processens gång vilket möjliggör kvalitet då det öppnar upp för kritik och ifrågasättande av forskningen (ibid.). Vi som forskare bör även ha en neutral inställning till forskningsprocessen för att eliminera risken att våra åsikter påverkar det slutgiltiga resultatet (Ahrne & Svensson 2015, s. 19).

Etiska överväganden

Studiens forskningsprocess skall utgå från de forskningsetiska principer som råder för samhällsvetenskaplig forskning (Ahrne & Svensson 2015, s. 28). Ett möjligt etiskt övervägande som har identifierats i studien är att ASI-intervjuer som bedömningsinstrument kan betraktas som kränkande vilket bör beaktas med försiktighet och respekt. En annan aspekt vi tagit hänsyn till är metodvalet som valts vid undersökningen som syftade till att studera interaktionen i denna typ av bedömningsinstrument. Vi valde att intervju socialsekreterare vilket ansågs som det mest etiskt försvarbara tillvägagångssättet. Frågan om interaktionen i ASI-intervjuer på telefon skulle kunna undersökas på flera olika sätt t.ex genom observationer. Att sitta med och observera en ASI-intervju när klienter deltar är en intressant miljö att studera utifrån vår frågeställning då det sker i realtid (Hallin & Helin 2018, s. 10). Att involvera klienterna i vår empiri hade dock ställt högre krav på oss att beakta de etiska principerna. Vi informerade respondenterna om forskningsuppgiftens syfte i enlighet med informationskravet (Vetenskapsrådet 2002). Det går att ifrågasätta om respondenterna faktiskt ville delta i studien då det skulle kunna finnas en beroendeställning gentemot de sektionschefer som vi använt som gatekeepers. Dock har studien tagit hänsyn till deltagarnas samtycke i enlighet med samtyckeskravet (ibid.). För att säkerställa bekräftat samtycke har det spelats in med en gemensam överenskommelse. Vi har behandlat de berörda uppgifter med största möjliga konfidentialitet samt enbart använt det insamlade materialet för forskningens ändamål i enlighet med konfidentialitetskravet respektive nyttjandekravet (ibid.).

Studien har inte att prövas i etiknämnden på grund av studentundantaget enligt 2 § lag om etikprövning av forskning som avser människor (2003:460), dock beaktas de etiska principerna. Enligt 1 § är syftet med lagen att skydda den enskilda människan och respektera det enskilda människovärdet. Därför har vi inte utsatt respondenterna för några risker i studien då vi på ett noggrant sätt utformat en intervjuguide med lämpliga frågor som inte inskränker på respondenternas människovärde samt förmedlat en tillåtande och respektfull dialog under intervjuerna. På grund av de rådande omständigheterna till följd av pandemin gjordes intervjuerna digitalt för att undvika smittspridning. Anonymiteten i det material som samlats in har säkerställts genom att intervjupersonerna benämns med fiktiva namn och materialet har efter bearbetning raderats.

Arbetsfördelning

I samtliga delar av denna studie har vi båda varit delaktiga. Arbetet har genomförts gemensamt då uppsatsens olika avsnitt producerats i ständigt samarbete. Även insamling av material, det vill säga genomförande av intervjuer med socialsekreterare, gjordes med oss båda närvarande. Transkribering av intervjuer samt sökning av litteratur till kunskapsläget delades dock upp och gjordes enskilt. Det ständiga samarbetet var för oss fördelaktigt då båda var inlästa på allt material, dock medförde detta mer tidsåtgång än om en uppdelning hade gjorts. De enskilt genomförda momenten sparade oss tid men krävde en genomgång mellan oss båda för att tillförsäkra en gemensam förståelse av tidigare forskning och insamlat material.

Resultat och analys

I denna del av uppsatsen presenteras intervjupersonernas utsagor och analyseras genom Ervin Goffmans dramaturgiska perspektiv. Syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser av att genomföra ASI-intervjuer på telefon eller andra digitala samtalsrum och förstå på vilket sätt den förändrade kontexten påverkar interaktionen mellan socialsekreterare och klient. Det insamlade materialet består av citat från sex olika socialsekreterare vilka har intervjuats för studiens ändamål. Dessa intervjupersoner kommer inledningsvis att presenteras i analysen. Därefter följer en förklaring av det vi kallar "*ASI-teatern*" och dess två roller, socialsekreterare och klient, som tillsammans ingår i ett team under framträdandet vilka påverkar varandra genom intrycksstyrning. Här inleds analysen med delar av resultatet som anses som mer generella för att sedan fördjupa resonemanget genom fyra olika huvudteman. Det första temat "*olika intryck på olika scener*" förklarar hur klienter förmedlar både avsiktliga och oavsiktliga intryck vilka skiljer sig från den fysiska scenen jämfört med telefonscenen. Det andra temat "*att vara en blind regissör*" behandlar hur socialsekreteraren anpassar sitt agerande efter klientens status under mötet. Tema tre "*att förlora rekvisita*" förklarar hur socialsekreteraren tvingas agera på en scen där en del av repertoaren och verktygen plockats bort. Det sista temat "*att göra sig mänsklig*" behandlar socialsekreterarens komplexa roll och dess manér i framträdandet och vikten av interaktionen i den bakre regionen.

Nedan följer en kort presentation av intervjupersonerna som sedan kommer att presenteras ytterligare i samband med citering. De socialsekreterare som deltagit i studien arbetar på olika socialkontor i region Skåne och deras arbetserfarenhet av att genomföra ASI-intervjuer varierar från två till fjorton år. ASI-intervjuer på telefon eller andra digitala samtalsrum har hos socialsekreterarna genomförts i varierande utsträckning då en del gjort ett fåtal medan andra uppger att de genomfört åtminstone hälften på telefon det senaste året till följd av pandemin. De ASI-intervjuer som intervjupersonerna gjort har huvudsakligen genomförts via telefonsamtal utan bild, dock har ett fåtal intervjuer hållits via Teams och Face-Time. Intervjupersonerna benämns med följande fiktiva namn; Agnes, Björn, Christina, Diego, Erica och Filippa.

ASI-teatern:

I kommande analys benämns den fysiska kontexten av ASI-intervjun som ett genomförande på den fysiska scenen och ASI-intervjun i telefonkontexten benämns som att den genomförs på telefonscenen. ASI-intervjun kan betraktas som ett framträdande som spelas upp där den innan pandemin i huvudsak genomfördes på den fysiska scenen. Till följd av covid-19 har framträdandet i allt större utsträckning utspelat sig på telefonscenen vilket gjort att såväl socialsekreterare som klient fått anpassa sig till en ny och obekant scen. ASI-intervjun är en standardiserad manual som av vissa forskare har beskrivits som något som skapar ett opersonligt möte då det inte finns utrymme för socialsekreteraren att frångå manualen vilket gör att samtalet kan få en förutbestämd karaktär (Martinell Barfoed 2014, s. 20). Manualen som är utformad av Socialstyrelsen (2017, s. 6) syftar till att ha en utredande funktion där klienterna får identiska frågor vilket medför en kvalitetssäkring. På grund av dess strikta standardiserade form bör det därför inte ha någon betydelse om ASI-intervjun genomförs på den fysiska scenen eller telefonscenen då strukturen för samtalet redan är förutbestämd oavsett kontext. Vad som dock framkommer i denna studies resultat är att ASI:n är mer än bara en utredande och standardiserad intervju då respondenterna för studien uppger att det även sipprar in personlig information och andra betydande intryck under ASI:n.

Diego berättar:

ASI:n är mycket större än frågor och svar. Som vokala, eller alltså det är röstläge, det är ansiktsuttryck, det är lukter, känsla, klädsel, det är så mycket en ASI-intervju egentligen innehåller ... För mig.
(Diego)

Vad som beskrivs ovan är att när den standardiserade intervjun genomförs på den fysiska scenen så sänder klienten ut en rad intryck som socialsekreteraren kan fånga upp. Intryck som lukter, klädsel och ansiktsuttryck är av värde menar Diego och dessa förloras när samtalet genomförs per telefon. Den här studien har undersökt dessa upplevelser och vad som händer med interaktionen mellan socialsekreterare och klient. Vid en första anblick uppger socialsekreterarna att de tycker att det fungerar att genomföra ASI-intervjun på telefon men vid vidare reflektion framkommer betydande aspekter vilka ses som negativa enligt respondenterna. Det har identifierats både fördelar och nackdelar gällande det nya sättet att genomföra dessa intervjuer.

Filippa uppger följande:

Jag trodde att det skulle vara ett större hinder på telefon men jag tänker att intervjun är så grundlig, så man får ändå svar på sina frågor och kan ställa följdfrågor trots att man inte ser personen och kroppsspråket och ofta vet man ju vilka frågor man ställer och om man behöver ställa någon kompletterande fråga [...] (Filippa)

I ovan citat belyses inga särskilda hinder av att genomföra ASI-intervjun på telefon då samma frågor ställs i såväl den fysiska intervjun som den på telefon och att man som socialsekreterare ändå har möjlighet att ställa de följdfrågor som krävs trots att man inte ser vilka intryck klienten sänder ut genom exempelvis kroppsspråk.

Det går dock att identifiera en mer negativ bild av att genomföra ASI på telefon då Diego berättar:

Som det väger upp bättre än live? Alltså nej det är ingen styrka alls, det är bara negativt. Alltså det enda som telefon syftar till är ju smittspridningen, att få ner den va. Klart det är ju en fördel att man kan göra det om någon nu sitter 50 mil härifrån, då är det ju fördel på det sättet men en bra ASI-intervju görs ju live och utan tolk så är det bara och det finns liksom inga fördelar annat än att förhindra smittspridningen. (Diego)

Diego beskriver i citatet ovan en viss kritik mot att genomföra intervjuerna på telefon då han menar på att en bra ASI-intervju genomförs i det fysiska rummet och utan tolk men att det kan vara fördelaktigt om klienten befinner sig långt bort geografiskt sätt. Avstånden som kan förekomma skapar därför inga hinder när ASI-intervjuerna genomförs på telefon. Diegos åsikt om fördelarna med ASI-intervjuer på telefon överensstämmer därför med Madigan et al. (2021, s. 6) forskning gällande att telemental hälsa möjliggör en ökad tillgänglighet för individer som har behov av stöd. Även det faktum att kunna minska den smittspridning som råder i pandemin. I dessa två citat ovan går det därför att identifiera att socialsekreterarna har delade meningar kring att genomföra intervjuerna på telefon, trots den generella uppfattningen om att det faktiskt fungerar. Dock framgår det i empirin att flera socialsekreterare är överens om att det behövs göras en bedömning gällande om intervjun lämpas att göras på telefon för den specifika klienten. Detta motiveras då respondenterna uppger att det gör en slags bedömning grundad på flera olika faktorer för att ta ställning till om intervjun kan hållas på telefon eller ej.

Björn uppger:

[...] Det är ju vissa av klienterna som uttalat önskat alltså ett sittande möte, att träffas, då tänker jag, har jag känt att det är ändå nya ärenden liksom, bra tillfälle att träffa varandra och lite så bekanta sig. Sen hade jag något ärende nu där jag faktiskt tänkte innan nybesöket att jag skulle ta ASI-intervjun på

telefon men jag insåg rätt snabbt in i det nybesöket att det skulle vi inte kunna göra lite utifrån... ja men lite så personlighetsdrag och svårigheter som jag ändå kunde avläsa på första mötet att det kunde... personen hade inte rätt ut den intervjun på telefon. (Björn)

Citatet illustrerar hur socialsekreteraren känner något slags behov av att göra en bedömning vilket kan grunda sig i en känsla av ansvar över att se till att framträdandet kan spelas under rätt förutsättningar. Bedömningen kan grunda sig i flera olika faktorer, dels att klienten själv uttrycker en önskan om att ASI:n ska hållas fysiskt men även att socialsekreteraren kan uppleva att det kan finnas svårigheter som gör det svårt att genomföra intervjun på telefonscenen.

Team, framträdande och intrycksstyrning är genomgående i alla teman i analysen och det är därför av betydelse att beskriva det vidare då det genomsyrar hela resultatet. Vi vill här skapa en förståelse gällande vikten av dessa begrepp i samtliga huvudteman. Detta då flera socialsekreterare uppger att det sker ett slags samspel under ASI-intervjun på telefon vilket kan liknas med Goffmans (2009) beskrivning av team. Teamet framträder på en för dem obekant scen, det vill säga telefonscenen och de spelar tillsammans ASI-framträdandet oavsett om det sker i det fysiska rummet eller på telefon. Dessa aktörer förmedlar och tar emot intryck från varandra kontinuerligt vilket speglar intrycksstyrningen i framträdandet.

Agnes berättar:

[...] Att sitta och svara på alla dessa frågor och då ha psykisk hälsa sist som är ett av det största bekymret för en, plus att det kanske också väcker mycket känslor, alltså man vill ju inte avsluta intervjun där personen känner sig helt knäckt så över frågorna... så jag tänker där lite mer så att man kanske strategiskt att man börjar lite mjukt men sen att man går in lite i de frågorna liksom där man vet att här kommer det nog vara en hel del att prata om och sen kanske man avslutar lite lugnare. (Agnes)

Agnes beskriver hur livsområdet "psykisk hälsa" är det livsområde som intervjun avslutas med och att det kan vara jobbigt för klienten att avsluta med dessa frågor om hen har en omfattande problematik inom livsområdet. Hon motiverar det genom att beskriva hur frågorna kan väcka mycket känslor och för att undvika att intervjun avslutas med att klienten känner sig knäckt över frågorna väljer hon att mer strategiskt närma sig dessa frågor på ett mer "mjukt" sätt. Vad som framgår här är att socialsekreteraren anpassar framträdandet utifrån sin teammedlem för att skapa ett gott framträdande baserat på att teammedlemmarna har ett

ömsesidigt beroende till varandra. Genom intrycksstyrning kan klienten och socialsekreteraren på olika sätt förmedla intryck till varandra i framträdandet vilket vidare baseras på att aktörerna har ett samspel med varandra under interaktionen (Goffman, 2009).

Olika intryck på olika scener

I detta avsnitt presenteras socialsekreterares upplevelser av de olika kontexterna av samtalets förutsättningar för informationsinhämtning relaterat till klientens problem. Trots att ASI är en standardiserad intervju med en till stor del förutbestämd samtalsgång så beskrev socialsekreterarna att de intervjutillfällen som sker fysiskt kan ge information bortom manualen. Det kunde handla om att klienten uppträdde oroligt, luktade alkohol eller rent av hade alkohol med sig in till mötesrummet. Den fysiska scenen ger på så sätt möjlighet att ta in intryck om klientens problem. Socialsekreterarna beskriver att det är en skillnad i hur mycket information som de får när de befinner sig på den fysiska scenen jämfört med telefonscenen.

Diego berättar:

[...]Vad är skillnaden på att vara på ett zoo och titta i en bok om ett zoo? För där har du, du har en ren upplevelse med dofter och lukt och.. En bok har alltid bara ett foto på ett lejon men kommer man till en djurpark så kan ju lejonet ligga gömt någonstans och så ser man ingenting när man tittar in där liksom, och där har man ju intervju också, jag hade någon längre intervju, jag tror det var lite för att han ville visa den sidan av sig, alltså ickemyndighets-anarkistisk för att han började med att klä av sig när han kom in [...] så han satt barfota sen drog han av sig på överkroppen och satt med bar överkropp och fötterna på bordet. Jag tror han gjorde det lite för att provocera mig men jag tänkte ”sitt som du trivs” det hade han kunnat göra till förbannelse på telefon det hade ju inte jag märkt. (Diego)

Diego berättar att han på den fysiska scenen tar in ledtrådar som kan avslöja klientens roll. Den sociala interaktionen under ASI präglas av ett informationsutbyte där socialsekreteraren ska få en bild av klienten till sin utredning. Diego gör inledningsvis en jämförelse där han liknar telefonscenen med en bok om zoo och den fysiska scenen med det faktiska zoot. Bilden av klienten blir mindre tydlig på telefonscenen då exempelvis lukt och identitetsrelaterade uttryck, i detta fall “icke-myndighetsanarkistisk”, inte kan mottas av socialsekreteraren. Den förlorade informationen som Diego beskriver är för honom av relevans vilket härleds till intrycksstyrningens betydelse i interaktionen (Goffman, 2009). Intrycken som klienten i citatet vill förmedla hade inte nått fram till Diego om framträdandet hade spelats upp på

telefonscenen, vilket å ena sidan bidrar till en informationsförlust från socialsekreterarens sida, men även ”brister” i klientens egna uppträdande.

Vidare beskriver Diego:

Jag läser av personen väldigt mycket i klädsel, lukt, ehm flackade blick, för ASI-intervjun är inte bara en ASI-intervju utan man får så många andra svar, ibland är det att de svarar på frågor som man inte har ställt under ASI-intervjun, [...] jag hade någon klient, hon hade inte druckit på jättelänge och sen rota hon i sin väska efter en kalender och så var det en Bag in Box i väskan, det indikerar ju att hon kanske dricker fortfarande. (Diego)

På den fysiska scenen sänder klienten ut intryck, avsiktliga och oavsiktliga, som socialsekreteraren fångar upp. Diego förklarar att han själv läser av klienten utöver det som faktiskt besvaras i ASI-frågorna vilket är möjligt i en fysiskt genomförd intervju. Att kunna läsa av klienten förutsätter ett möte där aktörerna ser varandra. Ledtrådarna som socialsekreteraren till viss del söker under mötet blir svårare att finna när samtalet enbart sker över telefon. I detta specifika citat kan Diego se hur den personliga fasaden som klienten vill upprätta, inte stämmer överens med klientens problematik. Detta ”felsteg” från klientens sida fångades upp av Diego i den fysiska kontexten, men hade gått honom förbi om samtalet genomförts över telefon.

Med hjälp av Björns upplevelse utvecklas detta resonemang genom att han förklarar hur det finns något i det fysiska rummet som plockas upp under intervjun, och hur detta relateras till klientens fasad:

Det var ju saker jag plockade upp i rummet och det hade jag ju totalt missat om jag hade valt... eller om det inte hade blivit ett fysiskt nybesök utan valt att ringa honom ehm... så det tänker jag är svårigheten att man ändå tappar en bit som också ligger till grund för vår bedömning i utredningen. [...] Jag tänker att det är lite sådär karaktärsdrag och så fysisk status alltså hur de mår det hade man ju inte sett liksom så över telefon... även det psykiska jag tänker det är många som är väldigt duktiga på att upprätthålla en fasad och det kan man kanske också göra enklare i en telefonkontakt... (Björn)

Här förklarar Björn hur det är enklare att upprätthålla en fasad i telefonmöten. Den fasad som vill upprättas kan liksom Diegos exempel vara missvisande i förhållande till aktörens faktiska jag. Det kan tänkas att den personliga fasaden, som Goffman (2009) beskriver den, går förlorad under ASI-intervjuer på telefon då socialsekreteraren inte kan se klienten och de

karaktärsdrag som tillhör denne. Detta är något som flera av intervjupersonerna upplever som viktigt att få ta del av under ASI-intervjun. Personliga attribut såsom kläder, hållning, gester och ansiktsuttryck går förlorade när intervjuerna sker per telefon. Det är en komponent som är av vikt för socialsekreterarna i ASI-framträdandet som försvinner när fysiska möten inte genomförs. Detta överensstämmer med Nilsson och Olaisons (2020, s. 55-56) resultat gällande vikten av kroppsspråk i samtal med äldre. Det kan antas att telefonscenen förenklar byggandet av en missvisande fasad vilket innebär att socialsekreterare förlorar information kring klientens problematik vilken hade kunnat "avslöjas" på den fysiska scenen.

Christina beskriver hur den digitala ASI-intervjun präglas av en stelare kommunikation och att ledtrådar om klientens problematik tenderar att förloras i telefonsamtalet:

Ja alltså det blir ju lite stelare i samtalet, det blir inte lika lätt att varken för mig eller för klienten att sväva ut och liksom fortsätta prata om jag ställer en fråga, det kan va typ första gången du drack alkohol så kanske det blir ett lite kortare svar när man gör det digitalt eller på telefon än vad det kan bli när man ser varandra för då kan det vara att jag ser på klienten att de säger att "ja jag var tretton" och då kanske jag ser att mmhm det verkar som att, det känns som att det är något mer som vi ska prata om här, men det försvinner ju lite i det digitala eller på telefon. (Christina)

Christina beskriver en situation där klienter sänder ut oavsiktliga intryck som hon kan fånga upp när mötet sker på den fysiska scenen. De oavsiktliga intrycken kan handla om att klienten besvarar en specifik fråga på ett sätt som gör att socialsekreteraren ser att ämnet behöver utredas vidare. Martinell Barfoed (2014) har förklarat ASI-intervjun som en standardiserad interaktion som präglas av verbal knapphet. En vidare förståelse enligt denna studies resultat är att socialsekreterare i den fysiska kontexten har tillgång till information utöver själva manualen som de använder i sitt utredningsarbete. Men att behovet av dessa intryck försvårar den fortsatta kommunikationen i digitala ASI-intervjuer, därmed kan interaktionen bli stel och förhållandevis mer standardiserad. Konsekvensen av de förlorade intrycken från klientens sida blir bland annat att socialsekreterarnas utredande frågor kanske aldrig ställs då kommunikationens ledtrådar går förlorade. Den standardiserade intervjun ger socialsekreteraren förutbestämda frågor att ställa, vilket kan antas förenkla övergången till telefonintervjuer.

Men Diego förklarar hur det digitala samtalsrummet kan orsaka feltolkningar:

[...] alltså rösten i sig uttrycker ju någonting, men kanske även pauser, när man pausar innan ett svar osv. Ehm sen vet man ju inte, jag kanske ställer en fråga om prostitution och så blir de helt tysta och så

tänker jag att ”ja nu ställde jag en jävligt bra fråga” men de sitter och svarar på ett sms som dem fick men det ser ju inte jag. Då tolkar jag tystnaden helt fel. (Diego)

Samtidigt som socialsekreteraren på telefonscenen går miste om ledtrådar kring klientens problematik, kan även misstolkningar uppstå. I användningen av det standardiserade bedömningsinstrumentet tolkas signaler in som är avgörande för den fortsatta dialogen i ett utredande syfte. Signalerna utgör ledtrådar för potentiella följdfrågor vilka kan vägleda socialsekreteraren i förståelsen av klientens situation. När dessa signaler försvinner på telefonscenen kan till exempel klientens spontana tystnad feltolkas och antas vara av betydelse, när den egentligen inte är det.

Att vara en blind regissör

I detta avsnitt presenteras hur framträdandet ger ledtrådar om klientens mående vilka ger möjlighet att ta in intryck om hur klienten mår under ASI-intervjun. Dessa intryck gör att socialsekreteraren anpassar samtalet efter klientens status under mötet för att på så sätt veta hur framträdandet ska fortsätta spelas. Resultatet visar att dessa ledtrådar är lättare att upptäcka på den fysiska scenen än på telefonscenen då aktörerna inte ser varandra utan endast hör varandras röster. Flera respondenter uppger att det finns ett behov av att veta klientens mående under intervjun för att få en uppfattning om när det är nödvändigt att exempelvis ta en paus, gå vidare till nästa fråga eller visa att man fångat upp klientens upplevda känslor under samtalet. Detta motiveras då klienterna kan tänkas påverkas av att behöva svara på frågorna i ASI:n vilka väcker känslor och att dessa kan vara svåra att identifiera på telefonscenen.

Björn berättar:

Man tappar ju det här, jag menar det är mycket som vi säger i vårt kroppsspråk, mimiken, det tappar man ju faktiskt på telefon. Det som man faktiskt kan fånga upp när man sitter i ett fysiskt möte, det är också det här om det är någon som blir väldigt påverkad av vissa frågor det kan ju vara väldigt svårt att fånga upp på telefon... Jag brukar där att jag liksom faktiskt ställer frågan lite så så att det känns okej under intervjuns gång för det är ju sånt som man kan se när man sitter i ett rum tillsammans, jag tänker det har ändå hänt rätt många gånger att man ser att personen blir berörd av frågorna som ställs, det är ju mycket frågor som är så långt tillbaka i tiden det river ju upp en del också som klienten kan så... lite så lagt bakom sig och så kommer jag och ställer massa frågor om det som väcker minnen och känslor... så det är ju definitivt en utmaning tänker jag, en svårighet när man tar det så på telefon att inte se varandra. (Björn)

På den fysiska scenen kan Björn lättare fånga upp intryck som klienten sänder ut och bemöta dem med lämpliga intryck som respons. På telefonscenen döljs den personliga fasaden i form av känslomässiga ansiktsuttryck vilket utmanar socialsekreteraren att veta vilken respons som ska ges för att fortsätta framträdandet. Björn beskriver att frågorna som ställs under ASI: kan röra upp mycket känslor vilka i sin tur kan påverka klienten och att hans roll som socialsekreterare blir att upptäcka dessa för att sedan anpassa samtalet. Att samtalet till viss del präglas av frågor som väcker minnen och känslor gör det viktigt för honom att vara observant på hur dessa frågor kan komma att framkalla känslor och hur dessa känslouttryck ter sig under samtalet. Björn beskriver en svårighet i att inte kunna se klienten då han inte vet när det behöver göras en anpassning så det känns okej för klienten.

Även Diego uppger att ASI-intervjun för vissa klienter kan uppfattas som känslomässigt laddad att genomföra då den behandlar flera livsområden som kan vara känsliga:

[...] Det är inte bara suicidbitarna, där är ju också mycket när man pratar konflikter i familjen och sånt här man diskuterar också, kriminalitet kan ju också väcka något, man kanske har misshandlat någon och ja, de mår dåligt över våldsbrott. För det är sådan grej också som man i fysiska mötet kanske, när man har ställt en fråga och gett ett svar så kanske man kan få lägga undan intervjun helt enkelt och erbjuda en paus eller att "jag ser att du, det här mår inte du bra av" "vill du fortsätta"... Nu måste de nästan upplysa på telefon att "nu blev det jobbigt". (Diego)

Att som socialsekreterare kunna vara följsam i framträdandet på telefonscenen förutsätter att klienten förmedlar intrycket om sitt mående för att på så sätt upplysa socialsekreteraren om att antingen stanna upp eller ta en paus. Även för att socialsekreteraren skall få möjlighet att genom intryck visa att hen ser att klienten mår dåligt och förmedla att känslorna har fångats upp. Diego beskriver hur klienten själv behöver upplysa om sitt mående när ASI:n genomförs på telefon då han inte kan se klientens fysiska intryck i telefonkontexten. Särskilda livsområden som han benämner kan väcka känslor är frågor om suicid, familjekonflikter och kriminalitet. I enlighet med Engström och Armelius studie (2002, s. 213) som visar på att 8 % av klienterna upplevde frågorna i ASI-intervjun som kränkande blir det därför av vikt att kunna fånga upp dessa känslor som skulle kunna uppkomma under samtalet. Både Björn och Diego upplever att klienterna kan bli påverkade på ett eller annat sätt av frågorna och känslorna behöver därmed följas upp. Det går att förstå resultatet genom att se dessa aktörer som ett team där de genom intryck kan avgöra vad nästa lämpliga replik bör vara under framträdandet (Goffman 2009). Det är ett samspel på klientens villkor vilket innebär att socialsekreteraren behöver vara lyhörd på klientens mående under intervjun. Klientens

mående tar sig inte bara till uttryck på ett emotionellt plan som ovan beskrivits utan handlar även om att klienten kan tappa koncentration eller blir trött.

Christina uppger följande:

Det är mycket lättare tycker jag att kunna ha både det som jag hör men också det jag ser för att avväga hur jag ska vara i just den här dialogen, det blir att jag får anpassa mig efter vem jag träffar på ett annat sätt. [...] De kan ha svårt att sitta still, sitter och pillar med annat och kan inte riktigt titta på mig och har fokus på andra grejer, stakar sig, stoppar i talet eller blir väldigt osäker, det är många sådana grejer i det fysiska. (Christina)

Den fysiska scenen gör det möjligt att få in intryck om klientens mående då det bara genom dennes kroppsspråk kan säga mycket för socialsekreteraren om dess status under mötets gång. Aktörerna sänder ut oavsiktliga intryck till varandra och de fysiska ledtrådar som Christina beskriver ger vägledning för interaktionen då hon får information om aktören på det sättet. Vidare kan hon därmed anpassa sitt agerande och regissera framträdandet efter klientens behov av trygghet under samtalet när hon ser att klienten har svårt att sitta still eller blir osäker. Det går därför att anta att socialsekreterare behöver styra framträdandet utan att ha dessa ledtrådar som riktlinjer på telefonscenen. Resultatet visar dock att det går att få vissa ledtrådar på telefonscenen vilket vidare beskrivs nedan.

Diego berättar:

Visst man kan höra om en klient börjar gråta men det är inget man, det är en sådan grej som kanske är viktigare att se, jag har inte upplevt det på telefon iallafall men man hade kunnat uppleva det om någon hade börjat stortjuta då hade jag märkt det på telefon men det har jag inte... Så där har det ju kunnat vara alla möjliga känslor som har gått mig förbi under intervjuerna på telefon. (Diego)

Diego uppger att vissa indikationer på klientens mående ändå går att identifiera på telefonscenen, exempelvis om klienten börjar gråta under telefonsamtalet så att det hörs, men att det kan vara flera andra intryck av klientens mående som går förlorat på telefonscenen. Detta på grund av det faktum att man inte ser klienten och dess kroppsspråk som ger ledtrådar om hur denne mår under samtalet. Vad som också kan vara utmanande på telefonscenen är att socialsekreteraren inte kan vara säker på om hen tolkat indikationerna på klientens mående rätt när man inte ser klienten.

Erica berättar följande:

[...] Jag har också haft en klient som lagt på luren när man kom till de här känsliga frågorna, och då blir man lite så jaha... innan man förstår vad hände nu... bröts det? Eller la klienten på? För sitter man i ett

rum så ser man om klienten blir upprörd och väljer att gå ut men ett telefonsamtal kan ju faktiskt brytas även om klienten inte lägger på luren [...] (Erica)

Att klienten lägger på luren kan indikera på både att hen tycker det är jobbigt men kan också handla om tekniska komplikationer och det är något som socialsekreteraren aldrig kan veta. Intrycket blir därför svåra att tolka vilket gör det svårt för Erica att veta hur hon ska förhålla sig till nästa replik. Hon menar att det blir än mer tydligt när hon kan se vilka intryck som klienten sänder ut på den fysiska scenen då dessa intryck sänder ut mer tydliga ledtrådar om klientens mående än det som sänds ut på telefon. Vad som både Diego och Erica belyser är att det kan uppstå känslor under samtalet och att känslouttryckarna även kan uppstå när de sitter på varsin sida av luren och att det skapar hinder hos dem att upptäcka dessa på telefonscenen. Resultatet visar någonstans att socialsekreterarna är medvetna om att vissa frågor rör upp mycket känslor men att det sedan blir utmanade att bemöta dessa känslor då man har svårt att veta hur och när det yttrar sig på telefonscenen. Utifrån det ömsesidiga beroende inom teamet (Goffman 2009) bör socialsekreteraren och klienten behandla varandra med respekt vilket kan försvåras när aktörerna inte kan förmedla fysiska ledtrådar till varandra över telefon.

Att förlora rekvisita

Följande avsnitt behandlar likt föregående teman skillnader i kontexten, på de olika scenerna. Här finns dock ett fokus på socialsekreterares användande av olika hjälpmedel, vilka vi väljer att kalla rekvisita. Goffman (2009) förklarar hur inramningen erbjuder en viss rekvisita i den mellanmänskliga interaktionen, samt att denna är platsbunden. Socialsekreterarna har stött på en del hinder relaterat till just denna platsbundna rekvisita. Man har tvingats agera på en scen där en del av repertoaren och verktygen har plockats bort. De verktyg som på ett eller annat sätt plockats bort är inplastade skattningsskalor och kroppsspråk vilka används av socialsekreterarna i ett pedagogiskt syfte i den ursprungliga inramningen, det vill säga det fysiska mötet. Specifika problem har uppstått i relation till de klienter med språksvårigheter där kroppsspråket kommit att vara ett betydande verktyg på den fysiska scenen, men även medspelaren i form av tolk vilka båda lyfts som begränsningar på telefonscenen.

Skattningsskalornas betydelse

Bilder på skattningsskalor är rekvisita med en central funktion i ASI-framträdandet. Socialsekreterarna använder den för att försäkra sig om att klienten förstår frågorna och

skattningen av problemen ordentligt. ASI-intervjun kan därmed vara till viss del otydlig och detta verktyg underlättar informationsutbytet.

Men rekvisitan försvinner på telefonscenen, Diego förklarar:

Förtydliganden kring skattningarna har jag ju fått göra och egentligen den enda skillnaden är att jag live har den här inplastade skattningen 0-4 om behov av hjälp [...] men det är precis som att den är väldigt tydlig den här lappen, för att ofta behöver man bara visa den "Var? Peka vilket nummer?" Men på telefon får man förklara flera gånger. (Diego)

Det finns en betydelse av att visa dessa skattningsskalor visuellt, inte minst för att den tydliggör frågorna. Telefonscenen erbjuder inte samma rekvisita och socialsekreteraren tvingas därför upprepa sig för att tydliggöra skattningen.

Vidare förklarar Erica att hon fått anpassa sitt sätt i förhållande till klienten för att säkerställa att informationen når fram:

Jag tror att jag nästan kan vara mer övertydlig via telefon eftersom att jag inte kan säkerhetsställa på samma sätt att jag ser att klienten verkligen har förstått och tagit emot informationen om inte klienten själv säger "vad menar du med det?" För vissa säger ju bara, "Ja okej" och sen så när man sitter i intervjun så kan man se att klienten bara lite sådär hmmm... lite sådär... "Ska jag behöva förklara detta en gång till kanske?". "Skratt". Det ser man ju inte på telefon så jag kanske är mer övertydlig... (Erica)

Erica behöver vara övertydlig gällande vilka intryck hon sänder ut på telefonscenen men också försäkra sig om att hon fångar upp de intryck som klienten sänder ut, för att se om klienten förstått och hänger med. Även Björn förklarar när han pratar om telefonintervjuer att "det blir ännu viktigare, när man har det på det sättet att vara väldigt tydlig". Interaktionen på den fysiska scenen stöttas upp av rekvisitan i form av inplastade skattningsskalor vilka används för att underlätta för sig själv och klienten. Likt föregående tema återfinns även här en möjlighet till identifierande av ledtrådar avgörande för interaktionen på den fysiska scenen. Erica beskriver hur hon kan se på klienten att hon behöver vara tydligare i frågorna, men dessa ledtrådar försvinner på telefonscenen och gör därmed socialsekreteraren benägen att vara än mer pedagogisk genom sitt språk. På den fysiska scenen hade inte detta varit nödvändigt på samma sätt, då rekvisitan finns tillgänglig att använda.

Dock uppger Agnes att hon hittar egna sätt att omvandla rekvisitan så den fungerar på telefonscenen:

[...] man får försöka och hitta sina egna sätt där det kan funka ehm... jag tänker för mig har det ju varit just det här med att till exempel då att skicka en bild på den här skattningsskalan och underlätta för klienten. (Agnes)

Agnes har hittat sätt för att omvandla rekvisitan så att den blir till hjälp trots att hon genomför ASI-intervjuer på telefon. Detta gör att framträdandet inte försämras trots att kontexten är utbytt. Agnes försäkras sig om att den andra aktören, det vill säga klienten, har tillgång till rekvisitan och därför blir deras definition av situationen återigen gemensam och framträdandet i sin helhet enklare att följa för båda aktörerna i teamet (Goffman 2009). Ett annat alternativt tillvägagångssätt som empirin förmedlar är användandet av medspelare på den fysiska scenen.

Christina berättar:

[...] kandidaten som vi hade på plats hade möjlighet att följa med ner och träffa klienten och sitta där med datorn, det var ju guld värt för det hade ju inte fungerat i annat fall, jag tänker att hela den situationen blev ju väldigt positiv eftersom klienten hade träffat kandidaten tidigare och klienten hade ju även träffat mig tidigare så det var ju på så sätt en någorlunda trygg plats. Det var ju inte helt okänt alltihop och det funkade ju ganska bra. [...] Hon fick ju möjlighet att kolla läget lite med honom när de var på väg in i rummet och sen även när vi avslutade så kunde ju hon bara se till så att allting var någorlunda okej, så att klienten inte gick ut och kände att ”vad fan är det här liksom”. (Christina)

Det finns en vana hos både klient och socialsekreterare att mötas i en fysisk kontext, mer specifikt på socialtjänstens kontor. Detta förklaras som en trygg plats som ger förutsättningar för en bättre genomförd ASI-intervju, då hon menar att det inte hade fungerat om de gjort på ett annat sätt. Christina använder sig av en medspelare i form av en kandidat som kunde träffa klienten fysiskt och därmed se till så att klienten var bekväm i situationen. Medspelarens funktion blev att säkerställa att framträdandet hade rätt förutsättningar genom att bevara teamet (Goffman 2009). Trots att själva ASI-intervjun genomfördes digitalt var det de fysiska aspekterna av samtalet som gjorde att det fungerade. Detta alternativa sätt underlättade för socialsekreteraren att genom kandidaten förmedla lämpliga intryck men även ta emot ledtrådar av relevans från klientens sida beträffande mående och trygghet under framträdandet.

Språksvårigheter

Det kan under ASI-intervjuer uppstå hinder när klienten har språksvårigheter då vissa ord i formuläret kan uppfattas som svåra att förstå. Dessa hinder blir än mer starka när intervjuerna genomförs på telefon. Socialsekreterarna beskriver hur de på fysiskt genomförda ASI-intervjuer har möjlighet att använda sig av bland annat kroppsspråk för att förmedla innebörden i frågorna som ställs.

Diego uppger följande:

[...] det är en del av de som inte pratar så bra svenska som har väldigt svårt att förstå en del av de begreppen som man använder och där kanske de är i behov av att jag kan gestikulera och lite sånt, språkförbristningen blir inte lättare på telefon och sen kanske det dessutom är en telefonlinje som inte är optimal va. (Diego)

Diego förklarar kroppsspråket som ett verktyg i tydliggörandet av vissa begrepp som används under ASI-intervjun. Detta verktyg är inte längre tillgängligt under telefonsamtal vilket försvårar interaktionen. Att anpassa sig efter klienten och beakta den svårighet som hen har med språket blir utmanande på telefonscenen på grund av den förlorade rekvisitan. Tidigare forskning har visat att telemental hälsa inte lämpar sig för individer med omfattande psykisk ohälsa såsom psykosjukdom eller suicidtankar, samt dess uteslutande av personer med bristande digital åtkomst och kompetens (Madigan et al. 202, s. 6-7). Ett kompletterande resultat som denna studie visar är att klienter med språksvårigheter inte kan få samma anpassade förhållningssätt från socialsekreteraren över telefon, då verktyg som finns tillhanda i det fysiska mötet inte längre kan användas. I det samförstånd som aktörerna ingår, det vill säga framträdandets team, ska anpassning gentemot varandra beaktas (Goffman 2009). Den förlorade rekvisitan bidrar till försvagande av teamet vilket försvårar interaktionen aktörerna emellan. Tidigare nämndes användande av medspelare som en styrka på telefonscenen, vidare beskrivs hur medspelaren i form av tolk tappar sin funktion och svårigheten med en trefaldig kommunikation i ASI på telefon.

Erica berättar:

[...] har man tolk med digitalt så har man trepartssamtal och där blir det väldigt svårt... framför allt vissa länder vet jag tolkarna har berättat för mig att det... det är väldigt många ord som betyder samma sak det är viktigt att se klienten alltså personen hur den pratar... att det kan bli svårt för dem att översätta via telefon och få en direkt översättning och man hör ibland att tolken inte har förstått frågan rätt eller ställt frågan rätt utifrån svaret att det blir helt konstiga svar liksom... ASI är väldigt svårt att

göra via tolk men jag vill inte göra ASI på telefon med tolk på trepartssamtal igen för att det blir jättesvårt...[...] Det är lite lättare ändå när man sitter i samma rum med en tolk liksom för då kan ju tolken också se frågan och läsa frågan innan den ställer den. (Erica)

Erica identifierar ett problem i genomförandet av ASI på telefon med hjälp av tolk. Hon uppger att det inte fungerar och att hon inte vill göra detta igen. Klienter med språksvårigheter är i behov av en översättare för kunna besvara frågorna i ASI:n. När detta inte fungerar över telefon, försvinner klientens möjlighet att komma till tals. Det stöd, eller den rekvisita, som klienten är i behov av är nödvändig för att hen ska kunna överhuvudtaget delta i framträdandet, oavsett om det sker på den fysiska scenen eller telefonscenen. När rekvisitan inte fyller sin funktion, eller snarare försvårar framträdandet, kommer klientens roll inte vara rättvist framställd. En annan aspekt som blir av betydelse är tolkens tillgång till frågorna som ställs under ASI-intervjun. Erica berättar att tolken har frågorna framför sig när de genomför intervjun fysiskt, och att det underlättar kommunikationen. ASI-frågorna kan liknas vid ett manus som socialsekreteraren använder för att spela sin roll väl i framträdandet. När tolken inte har tillgång till manus kan socialsekreteraren inte försäkra sig om att hen innehar den gemensamma definitionen av situationen och på så sätt blir framträdandet osäkert (Goffman 2009).

Att göra sig mänsklig

Studiens sista tema ger en större förståelse för socialsekreteraren i ASI-framträdandet. Här förklaras socialsekreterarens komplexa roll där det identifierats ett behov av att göra sig själv till människa och distansera sig från manualen. ASI-frågorna, det vill säga det manus som socialsekreteraren följer, kan bidra till att man framstår som robotlik. Denna robotlika roll går att motverka på den fysiska scenen, men blir svårare på telefonscenen. Goffmans (2009) intrycksstyrning blir här användbar då den härleds till socialsekreterares behov av att styra hur de framställs gentemot klienten. Här behandlas även vikten av den bakre regionen och dess möjliggörande av en mer personlig relation socialsekreterare och klient emellan.

Socialsekreterarens roll

Tidigare har socialsekreterare benämnts som en slags regissör under ASI-intervjuerna. Regissör-rollen blir ett resultat av de krav som ställs på socialsekreterare som professionella. Flera av studiens intervjupersoner beskriver hur de har ett behov av att förmedla vissa intryck

till klienten. De intryck som vill förmedlas relateras till relationsskapande, närvaro, tillit och intresse. Erica förklarar att “när man jobbar med en klient så vill ju jag bygga upp en relation, klienten behöver ju känna tillit till mig“, vilket innebär att relationsskapande för henne är av betydelse under ASI-intervjuerna. Under samtalet vill Erica förmedla tillit för att möjliggöra detta. Det kan förstås genom Goffmans begrepp team då aktören vill skapa ett samförstånd i mötet för att framträdandet ska lyckas.

Vidare förklarar Erica på vilket sätt tillit kan förmedlas i det fysiska rummet och hur telefonskontexten utgör hinder:

Jag tror ju ändå att klienten tar in det bättre på ett fysiskt möte när de tittar på mig och ser liksom att jag menar det jag säger, att praktiskt taget är det egentligen såhär att jag kan ju sitta i telefon, göra en intervju och sitta och spela på min mobil samtidigt och himla med ögonen, om jag skulle vilja det. Det syns inte, och det är svårt att se, men på ett fysiskt möte så ser ju personen att man är aktivt närvarande, att man har ögonkontakt, visar intresse. Så det tänker jag kan vara en skillnad liksom. (Erica)

Erica betonar vikten av att klienten ser henne under mötet, och hur det finns aspekter i det fysiska mötet som bidrar till synliggörande av hennes engagemang i samtalet. Det är enklare för socialsekreterare att bevara teamet på den fysiska scenen, då de enklare kan styra sina intryck (Goffman 2009). Det finns en rädsla hos socialsekreterarna att framstå som robotlik i genomförandet av ASI-intervjuerna. Samtidigt som Erica betonar vikten av relationsskapande och engagemang, förklarar Agnes hur den digitala scenen försvårar intrycksstyrningen från hennes sida där hon vill motverka ett robotaktigt förhållningssätt.

Hon förklarar:

[...] alla frågor faller ju inte naturligt, alltså så och det kan ju kännas lite robotaktigt ibland och det kan nog upplevas mer som det av klienten när det är via telefon. (Agnes)

Agnes är medveten om att hon som socialsekreterare sänder ut ett robotaktigt intryck under ASI-intervjuerna, och att detta intryck kan bli starkare på telefonscenen. Den roll som socialsekreterare har i mötet med klienter är komplex då man vill förmedla mänskliga och mer personliga intryck. Samtidigt gör ASI-formuläret att rollen framstår som robotlik vilket socialsekreterare tenderar att försöka motverka. Agnes menar att “det inte är jag som har kommit på dessa frågorna, utan de vet ju att jag använder en mall”, vilket medför en uppfattning om att hon vill distansera sig från manualen för att klienten inte ska tro att det är hennes egna frågor. Socialsekreterare kan i det fysiska mötet sända ut signaler som förenklar mänskliggörandet och därmed relationskapandet, men det blir svårare på telefon. Detta behov

som socialsekreterare har att inte framstå som en robot kan relateras till deras professionella roll.

Christina berättar:

Jag tänker att det är ju redan konstigt i mötet med klienter [...] vi sitter ju fortfarande som socialsekreterare med myndighetsutövning och vi har makt. Vi måste hela tiden vara medvetna om att vi ska hålla det på en professionell nivå och vi ska inte sätta oss över klienterna utan det är en övervägning hela tiden och jag kan väl känna just i den intervjun jag hade via teams att det blir som ett ytterligare lager på det här som redan är med maktrelationen. (Christina)

Christina visar medvetenhet i den roll hon är satt att spela som professionell och att den medför ett ansvar gentemot klienten. Socialsekreteraren besitter i ASI-intervjuerna ett styrande manér som professionell vilket innebär att det ställs krav på ett anpassat uppträdande (Goffman 2009). Det råder enligt tidigare forskning olika förväntningar på socialsekreterare i genomförande av ASI-intervjuer (Engström & Armelius 2009, s. 31; Abrahamsson & Tryggvesson 2009, s. 32), vilket detta resultat bekräftar med ett komplement gällande den styrande funktion som den professionella besitter i interaktionen. Det finns olika sätt att använda sig av sitt manér i sin professionella roll genom exempelvis intrycksstyrning. Christina beskriver att det blir ytterligare ett lager när intervjun görs digitalt, vilket kan härledas till att rollen är svårare att spela digitalt då ett professionellt manér blir svårare att upprätthålla. Mer specifikt förklarar hon hur klienten i en fysisk kontext "sitter med någon i rummet som ja men både med ord och rent i kroppsspråket visar på ett lugn och liksom kan ta emot det du säger". Det kan tänkas att det syns på en person genom kroppsspråket att den besitter egenskaper som är av betydelse för den professionella rollen i interaktionen, det vill säga till exempel ett lugn och ta emot det som klienten berättar.

Betydelsen av den bakre regionen

Det kan konstateras att intrycksstyrningen begränsas på telefonscenen. Som en påbyggnad av denna begränsning förklarar socialsekreterarna hur de samtal som blir utöver själva ASI-intervjun i mötet har en viss betydelse, och att även de begränsas eller försvinner helt när intervjun sker i den nya digitala kontexten. Dessa samtal härleds i detta avsnitt till Goffmans (2009) beskrivning av den bakre regionen.

Christina beskriver betydelsen av småpratet runt omkring ASI-intervjun:

Det mjuknar upp inför samtalet, inför ASI:n liksom att man inte bara pang går in och börjar att ställa frågor direkt, utan man småpratar lite ”nu är det en vecka sen vi träffades, hur har denna vecka varit?” [...] men det blir inte riktigt samma samtal på telefon som när det är fysiskt... (Christina)

Den bakre regionen har betydelse för aktörerna innan ASI-framträdandet börjar. Den fyller en funktion som till viss del går förlorad på telefonscenen. Det krävs en viss förberedelse innan framträdandet ska spelas och det är inte lämpligt att direkt gå in i manus och spela rollen som professionell och klient. Intrycksstyrningen sker även i den bakre regionen och den är av betydelse för socialsekreterarna. Filippa förklarar att en enkel sak som att ”bjuda på kaffe” kan ”lätta upp ett samtal”. Det behov som socialsekreterare har att skapa en avslappnad stämning i mötet kan härledas till en vilja att skapa en gemensam definition av situationen under ASI-intervjuerna (Goffman 2009). Man vill inte framstå som robot, utan samtalet ska vara ett mellanmänniskt möte där teamet ingår i ett samförstånd i situationen.

Björn menar att:

Det ibland kanske känns lite mer konstlat så på telefon än om man träffas, ja men lite så personkemi att man connectar på ett annat sätt. (Björn)

Denna mänskliga kontakt där en avslappnad stämning är nödvändig, är svårare att definiera på telefon då småpratet tenderar att bli mer konstlat. Den professionella har enligt resultatet ett ansvar att agera efter vissa kriterier i ASI-intervjun, samtidigt som de vill förmedla sin mänskliga sida till klienten. ASI-intervjuer genomförda på telefon utgör begränsningar i det sistnämnda och utgör därför ett hinder för socialsekreteraren i relationsskapande med klienten.

Avslutande diskussion

Resultatet av denna studie avser besvara frågor kring interaktion i ASI-intervjuer genomförda på telefon. I analysen presenteras betydande upplevelser gällande begränsningar och möjligheter. Det som händer i interaktionen när ett standardiserat bedömningsinstrument i dess ursprungliga form överförs till en ny kontext, det vill säga telefon, är att såväl socialsekreterare som klient får färre ledtrådar om varandra. En betydande anledning till detta är att kroppsspråket fyller en viktig funktion i interaktionen vilken går förlorad när ASI-intervjun genomförs på telefon. ASI är av både utredande och relationsskapande karaktär enligt socialsekreterarnas upplevelser. Det är denna dubbla karaktär som försvårar överförandet av bedömningsinstrumentet till telefon. Det finns fysiska aspekter i samtalet socialsekreterare och klient emellan som kompletterar manualen. De fysiska dimensionerna som vanligtvis finns i genomförandet av ASI går förlorade, vilka ses som betydande för utredningsarbetet enligt resultatet. I de fysiska dimensionerna ingår personliga attribut, avsiktliga och oavsiktliga gester och verktyg som används i pedagogiskt syfte under intervjun. Dessutom har socialsekreteraren en rädsla att framstå som robotlik vilket går att motverka i den fysiska kontexten. På telefon finns inte samma möjlighet vilket kan tänkas bidra till att socialsekreterarens funktion som människa begränsas. Socialsekreteraren fyller enligt resultatet en viktig funktion i ASI-intervjun och denna funktion försvåras i en ny kontext. Resultatet visar även på vissa alternativa lösningar som socialsekreterare tillämpar för att möjliggöra övergången från fysiska möten till telefon.

Slutsatser relaterade till begränsningar som uppstått är viktiga att belysa då den telementala hälsans framtidsutsikt betraktas som god i tidigare forskning. De begränsningar som identifierats i studien bör tas i beaktning genom en mer anpassad överföring av bedömningsinstrumentet. Socialtjänsten har det yttersta ansvaret för att individer får det stöd och hjälp som de behöver, därför kan de inte bara sätta upp en lapp på dörren där det står att verksamheten återupptas efter pandemin. Dock har den skyndsamma övergången i och med pandemin inte i den grad det krävts anpassats då centrala delar försvinner när ASI-intervjun överförs i sin ursprungliga form. Utvecklingen bör beaktas med stor försiktighet där telemental utbildning har en stor betydelse för kvalitén och själva genomförandet av ASI-intervjuer på telefon. Flera av socialsekreterarna uttrycker en viss osäkerhet av att inte se klienten som utredningen baseras på då de inte ser viktiga aspekter som kan komma att ha betydelse för vidare utredningsarbete. En utbildning om allmän telemental hälsa samt spetskompetens inom ASI-intervjuer på telefon skulle möjliggöra att intervjuerna

genomfördes på ett mer adekvat sätt och bidra till en mer lyckad interaktion. En aspekt som kräver en noggrann överblick i implementerandet av socialt arbete på telefon är förståelse för språkbärrärens konsekvenser för individer under utredning. Detta är viktigt för att inte utesluta en stor grupp människor i behov av hjälp vilka enligt resultatet inte i nuläget får tillräcklig anpassning i ASI-intervjuer på telefon. Dock ses det som viktigt att även fånga upp de möjligheter som identifierats i studien och utveckla dessa vidare. Det är inte omöjligt att dessa digitala vanor kommer att hänga kvar efter pandemin med tanke på i att vi lever i ett allt mer digitaliserat samhälle. Det faktum att det trots allt fungerar att genomföra ASI på telefon kan göra att uppfattningen blir att inget går förlorat vilket i sig kan vara ett incitament till att fortsätta med ASI på telefon även efter pandemin. Denna uppsats ger inte bara ett generellt bidrag för socialt arbete genom att lyfta utvecklingspotential för det framtida användandet av ASI-intervjuer. Den visar även att trots att det går att genomföra ASI på telefon så går subtila, men centrala, aspekter förlorade. Vidare signalerar detta till verksamheter att dra i bromsen och beakta eftertänksamhet innan drastiska förändringar i det utredande arbetet görs.

Referenslista

Abrahamsson, Maria & Tryggvesson, Kalle (2009) *Socialtjänstens användning av standardiserade klientbedömningsinstrument - ASI som retorik och praktik i två svenska kommuner*. Nordisk alkohol- & narkotikatidskrift, 26 (1): 21-39.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Celioa, Mark A, Nadine R. Mastroleoa, Graham DiGuisseppia, Nancy P. Barnetta, Suzanne M. Colbya, Christopher W. Kahlera, Don Operarioa , Brian Suffoletto och Peter M. Montia (2016) *Using video conferencing to deliver a brief motivational intervention for alcohol and sex risk to emergency department patients: a proof-of-concept pilot study*. Addiction research & theory, 25 (4): 318–325.

Dhavale, Prajakta, Koparkar, Akhila, Fernandes, Prakash (2020) *Palliative Care Interventions from a Social Work Perspective and the Challenges Faced by Patients and Caregivers during COVID-19*. Indian Journal of Palliative Care Supplement, 26 (1): 58-62.

Engström, Christer (2005) *Implementering och utvärdering av Addiction Severity Index (ASI) i socialtjänsten*. Diss. Stockholm: Statens Institutionsstyrelse/Stockholm.

Engström, Christer & Armelius, Bengt-Åke (2005) *Implementering av en strukturerad intervju (ASI) i missbruksvård och kriminalvård*. Socialvetenskaplig tidskrift, 12 (1): 27–42.

Engström, Christer & Armelius, Bengt-Åke (2002) *Klienters acceptans av strukturerade intervjuer i socialtjänsten*. Nordisk socialt arbeid, 22 (4): 210-216.

Engström, Christer (2009) *Social Workers' Ability to Assess How Clients Experience Investigation Sessions – With and Without the ASI*. Journal of Social Work 9(3): 309–321.

FoU 2020:6 *Coronakrisens påverkan på socialtjänsten - april t.o.m september 2020*. Stockholms län: Forskning och utveckling

Glass, Valerie Q. & Bickler, Aurélia (2021) *Cultivating the Therapeutic Alliance in a Telemental Health Setting*. Contemporary Family Therapy, 43 (2): 189–198.

Goffman, Erving (2009) *Jaget och maskerna - en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts

Hallin, Anette & Helin, Jenny (2018) *Intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

HSLF-FS 2021:21 *Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m.* Solna: Folkhälsomyndigheten

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur

Madigan, Sheri, Nicole Racine, Jessica E. Cooke & Daphne J. Korczak (2021) *COVID-19 and Telemental Health: Benefits, Challenges, and Future Directions*. *Canadian Psychology*, 62 (1): 5–11.

Martinell Barfoed, Elizabeth (2014) *Standardiserad interaktion – en utmaning för socialt arbete*. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21 (1): 4-23.

McLellan, Thomas, John. C. Cacciola, Arthur I. Alterman, Samuel H. Rikoon & Deni Carise (2006) *The Addiction Severity Index at 25: Origins, Contributions and Transitions*. *American Journal on Addictions*, 15 (2): 113-124.

Naal, Hady, Mahmoud, Hossam & Whaibeh, Emile (2020) *The potential of telemental health in improving access to mental health services in Lebanon: Analysis of barriers, opportunities, and recommendations*. *International Journal of Mental Health*, 16 (1): 1-16.

National association of Social Workers (2020) *Telemental Health: Legal Considerations for Social Workers* [<https://www.socialworkers.org/About/Legal/HIPAA-Help-For-Social-Workers/Telemental-Health>]. Hämtat: 2021-04-15

Nilsson, Elin & Olaison, Anna (2020) *Needs assessment in social work with older people in times of Covid-19: Initial ideas from an empirical study*. *Relational Social Work*, 4 (2): 52-60.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

SFS 2019:1144 Lag om etikprövning (2003:460) av forskning som avser människor.

Socialstyrelsen (2019) Addiction severity index (ASI) [<https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/missbruk-och-beroende/asi-intervjun/>]. Hämtat: 2021-04-05.

Socialstyrelsen (2017) *ASI-manualen - anvisningar till ASI Grund och ASI Uppföljning*.

[[https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-](https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2017-3-18.pdf)

[dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2017-3-18.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2017-3-18.pdf)]. Hämtat: 2021-04-15

Socialtjänstlagen (2001:453)

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. [<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>]. Hämtat: 2021-05-05

Whaibeh, Emile, Mahmoud, Hossam & Naal, Hady (2020) *Telemental Health in the Context of a Pandemic: the COVID-19*. Experience Current Treatment Options in Psychiatry, 7 (2):198-202.

Bilaga 1: Information till intervjupersoner

Hej!

Vi är två socionomstudenter från socialhögskolan på Lunds universitet som kontaktar dig med anledning av vår kandidatuppsats. Vi är intresserade av att undersöka socialsekreterares upplevelser av att genomföra ASI-intervjuer via telefon eller online (t. ex. skype, teams, zoom).

I detta brev vill vi förklara hur upplägget kommer se ut i intervjuerna samt hur din medverkan kommer hanteras genom undersökningen. Din medverkan är helt frivillig och du kan när som helst välja att avbryta. Dina svar kommer att anonymiseras och endast användas för studien. Intervjun kommer att spelas in och genomföras på det sätt du tycker passar bäst: Teams, skype, telefon eller zoom). Intervjun beräknas ta ungefär 1 timme.

Undersökningen kommer att beakta de forskningsetiska principerna och du som intervjuperson kommer att tillhandahålla ett exemplar av uppsatsen när studien är avslutad.

Vid funderingar, tveka inte på att kontakta oss för vidare information om vår undersökning.
madlene.kofler@gmail.com
fanny_bev@hotmail.com

Handledare: tove.harnett@soch.lu.se, docent, Socialhögskolan Lund

Med vänliga hälsningar,

Madlene Kofler, Fanny Bevacqua
Socialhögskolan
Lunds Universitet



LUNDS
UNIVERSITET

Bilaga 2: Intervjuguide

Informera om studiens syfte.

Informera om att deltagandet är frivilligt och när som helst kan avbrytas. Informera även om att intervjun kommer att spelas in och att inspelning startar med samtycke samt att den anonymiseras.

Inledande frågor

Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?

Hur länge har du arbetat med ASI-intervjuer?

När gick du ASI-utbildningen?

Kan du berätta om första gången du gjorde en ASI-intervju per telefon/online? Hur kändes det?

I vilken utsträckning genomför du ASI-intervjuer på telefon idag?

Kan du berätta lite grann om hur du gör du rent praktiskt när du ska genomföra en ASI-intervju digitalt? Skiljer detta sig från hur du gör när du genomför intervjun fysiskt?

Tema 1

Hur upplever du att samtalet mellan dig och din klient påverkas av att genomföra ASI-intervjun digitalt i jämförelse med att hålla den fysiskt?

När du träffar klienter fysiskt ser du personen och personens kroppsspråk. När du gör intervju per telefon försvinner dessa aspekter. Hur tänker du om det?

Klienten ser heller inte *dig* och *ditt* kroppsspråk. Hur tänker du kring det?

Vilka styrkor i samtalet har du upplevt i de digitala ASI-intervjuerna?

Vilka svårigheter i samtalet har du upplevt i de digitala ASI-intervjuerna?

Hur arbetar du för att ha ett gott bemötande i den digitala ASI-intervjun? Skiljer detta sig från hur du gör när du genomför intervjun fysiskt?

Tema 2

När du gör ”vanliga” ASI-intervjuer blir det kanske lite prat innan intervjun i rummet och kanske lite prat efteråt när klienten är på väg ut. Vad händer med den här typen av småprat i digitala intervjuer? Spelar småpratet någon roll, tycker du?

Upplever du att samarbetet mellan dig och klienten har påverkats av att genomföra digitala ASI-intervjuer? Skiljer detta sig från hur du gör när du genomför intervjun fysiskt?

Har det någon gång hänt att en klient blivit ledsen eller upprörd eller uttryckt andra känslor under en digital intervju? Kan du berätta hur du hanterade det?

Kan du berätta om någon gång när en digital ASI-intervju fungerade riktigt bra?

Kan du berätta om någon situation när det fungerat dåligt i en digital ASI-intervju?

Tema 3

Klienter ska ju bemötas individuellt, men samtidigt är ASI-intervjuer standardiserade. Hur tänker du om det?

Går det att arbeta individanpassat när man gör en digital ASI-intervju? Berätta.

Hur gör du för att vara professionell i den digitala ASI-intervjun? Skiljer detta sig från hur du gör när du genomför intervjun fysiskt?

Avslutande frågor

Vad tycker du var viktigast att få sagt i den här intervjun?

Har du något tillägg på de frågor vi ställt eller vill dela med dig av någon annan upplevelse som inte berörts i intervjun?