



LUND UNIVERSITY

Standardiserad interaktion - en utmaning i socialt arbete

Martinell Barfoed, Elizabeth

Published in:
Socialvetenskaplig tidskrift

2014

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Martinell Barfoed, E. (2014). Standardiserad interaktion - en utmaning i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), 4-23.

<http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidskrift/Artiklar/2014/Standardiserad%20interaktion%20-%20en%20utmaning%20f%C3%B6r%20socialt%20arbete%20Av%20Elizabeth%20Martinell%20Barfoed.pdf>

Total number of authors:

1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Standardiserad interaktion – en utmaning för socialt arbete

ELIZABETH MARTINELL BARFOED

Standardiserade bedömningsinstrument har vunnit inträde i socialt arbete för att ge ökad mätbarhet och kvalitet. Ett exempel är ASI, Addiction Severity Index. Resultaten från en kvalitativ studie visar att frågeformulärets prefabricerade karaktär lägger starka restriktioner på det professionella samtalet – särskilda anpassningsstrategier urskiljs från både klientens och socionomens sida.

Introduktion

Samtalskompetens kan betraktas som grunden för ett professionellt socialt arbete. Samtalet används för att förstå och bedöma klienters livssituation – i syfte att ge stöd enligt socialtjänstlagen och de etiska koder som är förbundna med socionomprofessionen. De samtal som förs med klienter i socialt arbete har, trots att de är uppgiftsorienterade och präglade av en inbyggd asymmetri, en relativt informell ton och det språk som används beskrivs

som vardagligt (Cedersund 1992). Dessa samtal sker i hög grad bortom insyn, vilket betraktas som en del av socionomprofessionens autonomi (Jacobson 1998). På senare tid har den så kallade standardiserade intervjun (Anderberg & Dahlberg 2009) vunnit insteg i socialt arbete. Ett exempel är ASI (*Addiction Severity Index*), vilket introducerades i Sverige i mitten av 1990-talet och som idag har bred spridning inom svensk socialtjänst och kriminalvård. I artikeln presenteras för det första ASI-intervjun, för det andra analyseras några av den standardiserade interaktionens kännetecken.

Standardiserade bedömningsinstrument lanseras som en del i rörelsen mot ett mer mätbart, transparent och evidensbaserat

Elizabeth Martinell Barfoed, fil dr i socialt arbete
Socialhögskolan
Box 23
22100 Lund
elizabeth.martinell_barfoed@soch.lu.se

socialt arbete (Bergmark & Lundström 2006; Bergmark, Bergmark & Lundström 2011a). Mätbarhet och rättssäkerhet är två återkommande argument när standardiserade bedömningsinstrument förespråkas (Jergerby 2008). Resultatet av dessa instrument används dels för individuell vårdplanering, men också för att organisationen ska få kunskap om klienttyper och missbrukskarriärer. De data som genereras kan också ligga till grund för statistisk analys (se t ex Armelius & Armelius 2011; Lundgren et al. 2013).

Betraktad som samtalsform väcker den standardiserade intervjun särskilda frågor: Hur hanterar socionomen och klienten den enkätliknande intervjun? Vilken betydelse har standardiseringen för interaktionen? Metoder i socialt arbete är kontextberoende – de ingår i olika kunskaps/sanningsregimer och behöver analyseras utifrån en medvetenhet om dessa antaganden (Taylor & White 2001; Brante 2010). Med tanke på kommunikationens centrala position i socialt arbete är det relativt sett få studier som fokuserar interaktion i socialt arbete (Hall et al. 2014). Utöver värdet i att belysa det vardagliga arbetet finns också möjligheten att förklara och förstå olika samtalsgenrens relation till det omgivande samhället, dess institutioner och styrmekanismer (Adelswärd 1995). Exempel på nordisk samtalsforskning som fokuserar interaktion i socialt arbete är: Cedersund (1992), Fredin (1993), Kullberg (1994), Berg Sörensen (1995), Jokinen, Juhila & Pösö (1999), Karvinen, Pösö & Satka (1999), Seltzer et al. (2001), Mäkitalo (2002), Arminen (2005), Mik-Meyer

(2006), Överlien (2006) Eskelinen, Olesen & Caswell (2008) samt Lundgren (2009).

Syftet med artikeln är att genom exemplet ASI undersöka den standardiserade intervjunns kännetecken.¹ Analytiskt hämtas inspiration både från etnometodologi och samtalsanalys. Med en etnometodologisk blick betraktas vardaglig interaktion (eng. *naturally occurring talk*) som medlemmarnas sätt att skapa mening och där själva ”görandet” är föremål för analys (Garfinkel & Sacks 1986) I detta fall utgör ”medlemmarna” socialarbetaren och klienten och deras gemensamma ”metoder” – i meningen handlingar – för att genomföra intervjun analyseras i texten. Samtalsanalys studerar *talk-in-interaction* (Schegloff 1991), varigenom samtalets struktur och dynamik belyses. Frågeställningarna är: Vad utmärker den standardiserade samtalsformen? Hur hanteras interaktionen av socialarbetaren och klienten?

Kort om ASI

ASI har transformerats från ett kvantitativt forskningsinstrument skräddarsytt för Vietnamveteraner i missbruksbehandling i USA (McLellan et al. 2006) till ett bedömningsinstrument med socialarbetare som användare. I början av 1990-talet importerades instrumentet till Sverige och 1996 togs den första svenska versionen i bruk. Efter smärre omrevideringar, där instrumentet anpassats till en svensk

1 Ett varmt tack till Centrum för Professionsstudier vid Malmö Högskola som finansierat projektet.

kontext, har det introducerats på en rad områden, exempelvis socialtjänst, kriminalvård och på HVB-hem (hem för vård eller boende) (Socialstyrelsen 2009).

ASI-intervjun är ett bedömningsinstrument inom missbruksvård som innehåller olika delar: För det *första* en grundintervju med 180 frågor, för det *andra* ett moment där utredaren själv skattar intervjun, för det *tredje* ett återkopplingsamtal med klienten samt för det *fjärde* en uppföljningsintervju cirka 6-8 månader senare, med något färre frågor. Följande livsområden genomgås: 1. Fysisk hälsa 2. Arbete & försörjning 3. Alkohol- och läkemedelsanvändning 4. Narkotikabruk 5. Familj och umgänge 6. Rättsliga problem samt 7. Psykisk hälsa.

ASI-intervjuns resultat används idealtypiskt för olika syften: För individuell vårdplanering, för kartläggning och planering av verksamheten på organisationsnivå samt på nationell nivå. Resultaten av intervjun matas idealt sett in i för ändamålet avsedda nationella databaser (exempelvis ASI-net och KRIM-net). De aggregerade data som genereras kan användas för jämförande statistik på regional/nationell nivå, men även till forskning (Socialstyrelsen 2009; Armelius & Armelius 2011; Lundgren et al. 2013).

Införandet av ASI i svensk socialtjänst har skett genom statligt finansierade projekt och var till en början inte helt enkel. Alexanderson (2006) fann att intervjuerna inte användes i särskilt hög grad trots god retorisk förankring (se även Abrahamson & Tryggvesson 2008, 2009). Brist på tid, redan kända klienter, vantrivsel, tekniska problem och personalomsätt-

ning angavs som skäl. Socialsekreterarnas handlingsutrymme sågs också som ett problem vid implementeringen (ibid.). Studier av klienters syn på ASI visar stor acceptans: 95 % av klienterna var positiva, medan 8 % menade att enskilda frågor var kränkande (Engström 2005).² Farhågor för de standardiserade bedömningsinstrumentens negativa påverkan i klientarbetet bekräftades inte; ej heller fanns skillnad i frågor som rörde allians. Av Sveriges 290 kommuner använder idag cirka 200 (70 %) ASI som primärt bedömningsinstrument för personer med missbruksproblem (Lundgren et al. 2013). En studie av Skogens (2012) om ASI-användning visar att socionomer i intervjuer anför fördelar som struktur, effektivitet och rättssäkerhet. Bland nackdelarna nämns tidsåtgång och etik gällande relevansen hos frågorna. En studie i kriminalvårdens frivård visar att standardiserade bedömningsinstrument inte används i den utsträckning som påbjuds (Svensson & Persson 2011). Uppföljningsintervjuerna visar sig mer allmänt vara svåra att använda systematiskt (Björk 2013).

Svenska studier om hur evidensbaserade metoder används i praktiken är relativt ovanliga (se dock Bohlin & Sager 2011; Ponnert & Svensson 2012; Herz 2012). I en etnografisk studie om implementeringen av ASI i socialtjänstens missbruksvård friläggs två logiker: En laboratorielogik och en omsorgslogik (Björk 2013 s.183): "*Whereas the laboratory logic is*

2 En fråga huruvida klienten prostituerat sig brukar ges som exempel på en "känslig/kränkande" fråga i ASI.

Namn/ Fall nr	Ålder c:a	Observation och inspelning av standardiserad intervju	Observation och inspelning av skattning socioonom	Observation och inspelning av återkopplingsintervju (S+K)	Forskar- intervju med klient	Forskar- intervju med socioonom	Antal tillfällen
1.Kristian	50	ASI – soc	Ja	Ja	Ja	Ja	5
2. Goran	25	ASI – KV	Ja	Ja	Ja	Ja	5
3. Lars	50	IU – soc	-	-	Ja	Ja	3
4. Roger	45	IU – soc	-	-	Ja	Ja	3
5. Ali	23	ASI – soc	Ja	Ja	Ja	Ja	5
6. Tom	45	ASI – KV	Ja	Ja	Ja	Ja	5
7. Patrik	25	ASI – KV	Ja	Ja	Ja	Ja	5
8. Bosse	65	ASI – KV	-	-	Ja	-	2
Summa		8	5	5	8	7	33

about ordering activities to achieve outcome measurement, the activities in the logic of care are aimed to help clients." Björk beskriver hur dessa logiker konkurrerar och hur socioonomerna hittar sätt att hantera dem i vardagsarbetet.

En utblick visar att ASI-intervjun idag är vida spridd – förutom i Nordamerika och Europa, även i andra delar av världen, t ex i Sydamerika och Kina. Den forskning som utförts rör i regel instrumentets psykometriska egenskaper. I denna studie vill jag istället lyfta fram standardiseringens konsekvenser för interaktionen i socialt arbete. Etnografiska studier av forskningsenkäter har också använts som analytisk inspiration (Houtkoop-Steenstra & Antaki 1997; Houtkoop-Steenstra 2000).

Metod

Det empiriska materialet insamlades 2010-12 och består av följande delar:

Tabell 1. *Empiriskt ljudinspelat material i studien – deltagande observation samt kvalitativa intervjuer*³

Åtta klienter (alla män) mellan 23-65 år har följts under olika delar av den standardiserade intervjuens process.⁴ Tre platser valdes efter besök där studiens upplägg introducerats: Ett frivårdskontor (fyra intervjuer) och två socialkontor (fyra intervjuer). Sammanlagt har sex socialarbetare följts (fem kvinnor och en man). Vid de standardiserade intervjuerna har

3 Klientintervjuerna var mellan 15-90 minuter långa. De flesta utfördes i anslutning till den standardiserade intervjun. Övriga intervjuer varade cirka 60-90 minuter.

4 Den standardiserade intervjun Integrerad Utvärdering (IU) användes vid två av intervjuerna. Dessa intervjuer ingår inte i denna analys, då ASI efter hand har kommit att ersätta dessa intervjuer. Båda instrumenten har dock en liknande karaktär.

jag deltagit som observatör. Sju av dessa är bandade och transkriberade ordagrant – vid ett tillfälle fungerade bandspelaren inte. Detaljerade anteckningar fördes i direkt anslutning till intervjuerna. Kvalitativa intervjuer med socionomer och klienter (separat) har dessutom insamlats samt fältanteckningar från tio dagars ASI-utbildning för socionomer. I denna artikel är det i första hand de standardiserade intervjuerna som används som empiriskt material.⁵

Många försök har gjorts att få deltagare, ibland har arbetspress uppgetts som hinder, ibland har geografiskt avstånd komplicerat mitt deltagande. Klienter som inte kommit på avtalad tid har också försvårat empiriinsamlandet. Klienterna har som regel varit informerade om mitt önskemål att delta av sin socialarbetare. Informerat samtycke har getts skriftligt. I ett par fall har socionomen valt att berätta i anslutning till intervjun, med möjlighet att avvisa deltagande. Avsaknad av fast adress har ibland försvårat att ge informationen i förväg.

ASI-intervjuerna i socialtjänsten utfördes vid en tidpunkt då alla personer som sökte bistånd vid denna vuxenhet tillfrågades om att delta i denna intervjutyp.⁶ ASI-intervjun utfördes av socialsekreterare med ansvar för utred-

ningsarbete – vid behov slussades personen därefter över till andra insatser.

Inom kriminalvårdens frivård kan ASI-intervjun antingen göras som del i en *personutredning*, innan ett eventuellt straff är utmätt⁷ eller *efter* dom när en påföljd ska verkställas. De ASI-intervjuer som följdes inom kriminalvårdens frivård var alla (fyra) del i en personutredning inför en kommande rättegång. ASI-intervjun upptog större delen av intervjutiden. I direkt anslutning till ASI-intervjun avslutade utredaren med ett par frågor som var mer direkt relaterade till personutredningens krav på upplysningar.

En studie av Cedersund (1992) visar att klienter i socialtjänsten anpassar sina berättelser till de institutionella ramarna – syftet med samtalet är avgörande för de berättelser som konstrueras. Denna studie indikerar exempelvis att klientens väntan på en kommande rättegång formar innehållet i intervjun. Patrik, misstänkt för att ha odlat cannabis, säger i en individuell intervju:

Forskaren: Men om man tänker med cannabis, om du hade rökt.⁸ Hade du tagit upp det, då?

Patrik: Jag tror inte det.

Forskaren: Nej?

Patrik: Det känns inte som att det skulle vara något som skulle vara direkt positivt,

5 Projektet är godkänt av etikprövningsnämnden i Lund 2010-10-21 (Dnr 2010/584).

6 Vid "för stora" psykiatriska problem används där så anses befogat idag andra instrument (samtal med utredare 19 feb 2014). Personer som inte genomgår intervjun rapporteras på en särskild bortfallsblankett.

7 Personutredningen lämnas till domstolen och resultatet har betydelse vid straffutmätningen.

8 Patrik uppger sig aldrig ha testat någon narkotikaklassad produkt. Att han odlat cannabis sägs bero på att han är hobbyodlare.

vid en eventuell rättdom, eller rättegång. Om jag skulle berättat att jag har problem med narkotika och 'bla bla bla'. Röker regelbundet eller nåt. Det... i och med att, i polisförhören så har jag ju hävdad att jag inte brukar narkotika, vilket jag inte heller gör, men eh... om det, sen skulle komma frami den här utredningen att jag visst det röker marijuana då faller ju hela min... vad heter det, trovärdighet.

Forskaren: Mm. Så du har redan från början satt... liksom, på något vis så hänger det här ihop. Och det vet du (lätt skratt). Så du måste berätta din berättelse. Ja.

Patrik: Jag måste ju tänka på vad jag har sagt i polisförhören.

Analytisk bearbetning

Analysen har en induktiv ansats. Vid en första genomarbetning av empirin försökte jag hitta en analytisk ingång genom att studera när intervjun fungerade som avsett, vilket tentativt benämndes *on track* respektive *off track* (Martinell Barfoed 2013). Den förra positionen avsåg när intervjun fungerade utan störningsmoment, den senare när intervjun "hakade upp sig". Denna analytiska indelning visade sig dock inte fruktbar: Interaktionen hade liknande drag både *on* och *off track*, därför har likheter och skillnader sökts i intervjuerna som helhet. Analytisk uppmärksamhet har riktats mot det arbete som görs av medlemmarna (socialarbetaren och klienten) för att få interaktionen att glida. Materialet har därefter tematiserats.

Som samtalsanalytiskt inspirerad studie ligger transkriberingen på en

"mellannivå" – detaljeringsgraden är inte så hög som är brukligt i exempelvis konversationsanalys (Silverman 2006). Transkriberingen är så långt möjligt ordagrann. För att underlätta läsningen har en skriftspråklig tradition följts (Adelswärd 1996). Berättelsestöd som "mm" och "ja" har transkriberats för att ge en känsla för interaktionen. Dessa korta instick sätts ibland inom parentes för att inte citaten ska bli skrymmande. Pauser markeras med ... och där del av mening redigerats bort /.../. Betoning är understruken. Förtydliganden markeras i klammer och kommentarer sätts inom parentes.

Den standardiserade intervjun som aktör

Utmärkande för ASI-instrumentets grundintervju är dess enkätliknande karaktär med 180 förutbestämda frågor. Intervjuns sju livsområden följs enligt en på förhand given ordning, vilket innebär att interaktionen har en fast struktur. Frågorna har hög detaljeringsgrad, vilket gör det svårt att avvika "från manus". Ett exempel: Utredaren intervjuar Patrik misstänkt för narkotikabrott. Intervjun utspelas i ett samtalsrum inom kriminalvårdens frivård. Han är inte dömd tidigare. Vi befinner oss på livsområdet *Alkohol*:

Utredaren: Eh... lever du tillsammans med någon som för närvarande missbrukar alkohol? Ja eller nej. (Patrik skakar på huvudet) eller använder icke-ordinerade narkotiska preparat? Är det någon som missbrukar

narkotika? (Patrik skakar på huvudet) Nej (pennan raspar). Då kommer vi till hur du tillbringar din fritid. Med vem tillbringar du den största delen av din fritid? Och då är det några alternativ här: Familj eller anhöriga utan aktuella alkohol- eller narkotikaproblem. Familj eller anhöriga med alkohol- eller narkotikaproblem? Vänner utan dessa problem, eller vänner med [dessa problem]. Eller ensam.

Patrik: Vänner utan dom problemen.

Utredaren: Du tillbringar största delen av din fritid med vänner utan aktuella alkohol- eller narkotikaproblem. Ja. Är du nöjd med detta? Nej, ja, eller både och?

Patrik: Ja, jag är nöjd.

Utredaren: Du är nöjd.

(ASI, fall 2)

Citatet innehåller flera centrala delar av ASI-intervjuns särskilda logik. Interaktionen är tydligt regisserad – formuläret styr valet av de frågor socionomen ställer och klienten svarar. Svaren är korta, ibland reducerade till huvudskakningar, och följer i denna passage formulärets språkbruk tätt. De på förhand givna frågorna påverkar också interaktionen på andra sätt. Begreppet ätstörning visade sig inte vara så lätt att tolka. Ett exempel från en annan ASI-intervju i kriminalvårdens frivård:

Utredaren: Har du upplevt andra psykiska eller känslomässiga problem än de vi berört här, t ex ätstörningar tar man upp här, eller manier, som du själv...

Goran: (bryter in) Alltså jag hade störningar. Kunde inte äta, alltså, det hade hänt mig under en kort period. Jag hade familje-problem. Jag hade problem med min sambo,

alltså, det gick allting, på en månad allting hände. Och då mådde jag riktigt dåligt, då ville jag inte äta och så. Jag vet inte om det... jag vet inte om man ska kalla det ätstörning och så, men.

Utredaren: Ja (dröjande). Du nämnde själv det här. Du hade ingen aptit om jag fattar dig rätt. Du mådde, du mådde psykiskt dåligt i alla fall under den perioden.

Goran: Ja, det gjorde jag.

Utredaren: OK. När var detta ungefär? Hur länge sen var det? Det var inte dom senaste 30 dagarna?

Goran: Nej, inte senaste, men tidigare.

(ASI, fall 3)

Här används en diagnos, i vardagligt tal kallat ätstörningar (eg. *anorexia nervosa*), för att ringa in eventuella problem. Frågan utlöser en kort berättelse, som avslutas med en tveksamhet kring hur ätstörning definieras. Utredaren korrigerar utsagan till ett mer allmänt "må psykiskt dåligt". Formulärets prefabricerade fråga kräver ett bestämt svar, ja eller nej, men det krävs ett mått av förhandling för att nå enighet om det nekande svar som till slut fylls i av utredaren. Förhandlingsinteraktion är vanligt förekommande i socialt arbete (Cedersund 1992; Kullberg 1994; Eskelinen, Olesen & Caswell 2008; Lundgren 2009) och den standardiserade intervjun verkar inte erbjuda någon genväg i denna mening.

White, Hall & Peckover (2009) analyserar ett formaliserat och evidensbaserat instrument (*the Common Assessment Framework*) som en teknologi i Foucaults mening. En eftersträvd likhet visar sig ofta vara skenbar – socialar-

betarna "gick utanför ramarna" och skrev inte sällan i mer traditionell narrativ stil, då det bedömdes vara svårt att få in viktiga upplysningar på avsedd plats i formuläret. Erfarna socionomer fyllde i mer strategiskt (lämnade tomma områden), medan nyutbildade i högre grad följde formulärets utformning. En dansk studie om ett standardiserat instrument inom aktivering visar att formen styr interaktionen – ändå finns ett visst interaktionsutrymme (Eskelinen, Olesen & Caswell 2008).⁹

Resultat från studier av forskningsenkäter visar att frågeformulären är starkt styrande för hur interaktionen utvecklas (Houtkoop-Steenstra 2000). Formulärens prefabricerade karaktär och tillhörande manualer detaljreglerar hur de ska användas och kan i kraft av denna definitions-makt betraktas som *aktörer* i samtalet (ibid.). Enkäter, liksom standardiserade instrument, kräver simultankapacitet hos intervjuaren – både formulär och intervjuad ska ges rimlig uppmärksamhet. Det visar sig att socialarbetarna i denna studie hittar sätt att "parera" instrumentets kantighet. Ett sätt är att använda korta empatiska gensvar, exempelvis deltagande blickar och hummanden, samt korta verbala uttryck av typen "jag förstår". I artikeln *Creating Happy People by Answering Yes-No Questions* visas hur liknande strategier används av intervjuare i forskningsenkäter (Houtkoop-Steenstra & Antaki 1997). En enkät för forskningsändamål utförd av psykologer visar

hur små positiva omformuleringar tenderar att ge positiva svar. I ASI-intervjun återfinns liknande resultat. Genom interaktionsstöd av typen: "Inte det [problemet] och inte det [problemet] heller?" får den intervjuade hjälp att ge positiva (dvs. nekande "icke-problem") svar. Mer allmänt verkar ett snabbt intervjutempo också ge fler svar av positivt slag.

Vid flera tillfällen har socionomerna uttryckt frustration över att intervjun inte förlöpt "enligt planen". Ibland har kommentaren fallit efter utförd intervju, ibland redan före intervjun då jag informerats om att klienten varit "ovanlig". "Ovanliga klienter" verkar svåra att anpassa till instrumentens standardiserade frågor, vilket i sig är en intressant analytisk poäng. Hur arbetsmetoder förstås av klienter är inte oviktigt i sammanhanget. Studier i socialt arbete visar att klienterna inte alltid förstår de metoder som används (Billquist 1999).

Ett digitaliserat språk

I socialt arbete är berättelsen central (se t ex Cedersund 1992; Hydén 1995; Hall 1997; M. Hydén 2008). I de standardiserade intervjuerna är berättelserna dock påtagligt få. Den standardiserade interaktionen ger litet utrymme för berättande i klassisk mening (Labov & Waletzky 1967/1997). Klientens livsberättelse presenteras istället som "fakta" och "information". Relationsproblem skattas i siffervärden och ett digitalt språk med "ettor och nollor" konstrueras. Från en ASI-intervju i frivården:

9 Noteras bör att båda dessa instrument har lägre standardiseringsgrad än ASI.

Utredaren: Och så kommer då nästa fråga och det berör även dom här 30 dagarna. Har du under dom senaste 30 dagarna fått pengar från (lätt skratt) arbetslöshetsersättning, heter det va (stakar sig)? (Patrik: skakar på huvudet) Det har du inte, nej. Ekonomiskt bistånd från socialtjänsten? Patrik: Jag får studiebidrag. Om det räknas som det.

Utredaren: Njaj, inte där. Det kommer ju från ... nej, det kommer under en annan punkt här: 'Bidrag eller lån för studier'. Det får du... det har du haft dom senaste 30 dagarna (Patrik: mm). Utredaren: (för sig själv) 'En etta där'. Men ingenting från socialbyrån, försäkringskassan, ingenting där? Nej? Lån från vänner, familj, någonting sådant, partner? (Patrik skakar på huvudet) Olaglig verksamhet, alltså kriminell verksamhet? (Patrik: Nä) Ingenting där. Prostitution? Det är kanske mest kvinnor, jag vet inte – det finns väl en och annan man också, men frågan finns.

Patrik: Det är noll.

Utredaren: Jaha. Spel? En del livnar sig ju på att spela också, vet jag.

Patrik: Mm. Nej. Det är väl noll.

(ASI, fall 2)

Avsnittet ligger sent i intervjun och klienten har lärt sig instrumentets uppbyggnad. Att svara med denna binära logik kan ses som en reduktion av viktiga aspekter i en levnadsberättelse (Sarangi & Slembrouck 1999; Riessman 2008; Star & Lampland 2009). Det subjektiva objekteraras under processen och presenteras som jämförbara siffervärden som idealt sett blir rådata för statistik och forskning. Den standardiserade samtalsformen gör

att klientens egenformulerade berättelse har svårt att få plats. Klientens upplevelse av egenmakt minskar (jfr Armelius & Armelius 2011). Att interaktionen kan verka förbryllande vittnar Patrik om efter ASI-intervjun:

Utredaren: Hur kändes det då? Vad tyckte du? Ja, säg ärligt.

Patrik: Det är ju lite, jag vet inte, annorlunda, faktiskt. (Utredaren: Ja?) Eh... ja... du har inte frågat så mycket typ om jag har framtidsplaner eller nånting sånt?

Utredaren: Nej, det här formuläret ger inte utrymme för det, va. Det kan man ju komma till här litegrann, att vi kan runda av med det. (ASI, fall 2)

I exemplet funderar intervjupersonen över formen på intervjun. I en efterföljande kort intervju säger han:

Forskaren: Nej. Nä. Var det vad du hade förväntat dig när du kom hit första gången? Då var du lite nervös, naturligtvis.¹⁰

Patrik: Ja.

Forskaren: Men var det som du hade förväntat dig ungefär?

Patrik: Nej, jag hade nog snarare förväntat mig typ ett slags terapisaftal.

Forskaren: Ja? Mm. Hade du tyckt att det var... hade du önskat dig det?

Patrik: Ehm, men det finns väl fördelar med alla dom här frågorna också. Det är ju enklare att bara svara ja och nej än att komma med en massa utläggningar.

(ASI, fall 2)

10 Klienten gav en påfallande nervöst och förordigt intryck under grundintervjun.

I första citatet uttrycker Patrik förvåning över att hans framtidsplaner ej efterfrågats. I det andra uttrycks en förväntan om "ett slags terapismtal". Att misstänkas för ett narkotikabrott länkas till en förväntan om en terapeutisk diskurs istället möter han ett bedömningsinstrument med fasta svarsalternativ. Formen visar sig ha betydelse för hur hjälpmottagaren konstrueras. Gubrium, Buckholdt & Lynott (1989) har i en etnografisk studie undersökt dokument i sjuk- och socialvård. Formen satte ramar för vad som togs upp och hur patienter beskrevs. Rapporterna hade fokus på vad som tidigare hänt snarare än nuvarande och framtida behov.

För att granska och bedöma krävs dokumentation, därför finns en stark tradition av dokumentering i offentlig sektor (jfr Cedersund 1992; Johansson 1997). Standardiseringens inträde i socialt arbete och i övrig offentlig sektor förklaras av de starka band som idag finns mellan byråkrati och informationsteknologi. Informationsteknologin erbjuder en solid infrastruktur för dokumenterande praktiker – samtidigt förändras den professionellas roll vid beslutsfattande. Databasens formaterade kommunikationsform får större betydelse och berättelsen (eng. *narrative*) som kulturellt delad tankefigur utmanas (Aas 2004).

Verbal knapphet

Interaktionen i den standardiserade intervjun präglas av stark asymmetri.

Utredaren frågar och klienten svarar. Då frågorna är många krävs en anpassning till formen som ibland ger en närmast entonig interaktion. Följande exempel kommer från en ASI-intervju i kriminalvårdens frivård. Bosse är 65 år, bor på behandlingshem och är misstänkt för grovt rattfylleri. Området är *Psykisk hälsa*:

Utredaren: Hur många ggr har du fått behandling för psykiska eller känslomässiga problem i slutenvård frågar man, om du har fått det någon gång. Psykiska.

Bosse: Nej.

Utredaren: Nej. Noll. I öppenvård? Psykiska eller känslomässiga problem. Nej. Har du sjukersättning på grund av psykiska besvär? Nej det har du inte, va?

Bosse: Nej.

Utredaren: Nej. Har du ordinerats läkemedel för något psykiskt eller känslomässigt problem?

Bosse: Nej.

Utredare: (lätt skratt) Dom senaste 30 dagarna?

Bosse: Nej.

Utredaren: Inte tidigare heller?

Bosse: (hostar)

Utredaren: Då ska vi se. Har du upplevt allvarlig depression under dom senaste 30 dagarna?

Bosse: Nej.

Utredaren: Tidigare i livet?

Bosse: Nej.

Utredaren: Har du upplevt allvarlig ångest eller allvarliga spänningstillstånd dom senaste 30 dagarna?

Bosse: Nej.

Utredaren: Tidigare i livet?

Bosse: Nej.

Utredaren: Har du upplevt svårigheter att förstå, minnas eller kunna koncentrera dig?

Bosse: Nej, nej, nej! (irriterat)

Utredaren: Inte tidigare heller? Har du upplevt hallucinationer?

Bosse: Nej.

Utredaren: Aldrig?

Bosse: Nej.

Utredaren: Har du upplevt svårigheter att kontrollera ett våldsamt beteende?

Bosse: Nej.

Utredaren: Nej. Har du haft allvarlig menade självmordstankar dom senaste 30 dagarna?

Bosse: Nej.

Utredaren: Tidigare i livet?

Bosse: Nej.

Utredaren: Nej. Och inte gjort självmordsförsök heller?

Bosse: Nej.

Utredaren: Nej. Har du upplevt andra psykiska eller känslomässiga problem än dom här vi talar om och så nämner man t ex ätstörningar eller manier?

Bosse: Nej.

Utredaren: OK. Då nollar jag här också. Det var det hela, hördu!

Bosse: Det var fantastiskt.

Utredaren: Ja (lite ursäktande). Jag ska inte fråga om du vill betygsätta det här!

(ASI, fall 5)

Detta interaktionsutsnitt infaller i slutet av intervjun och det är tydligt att klienten förstår enkätlogiken. Från ett relativt öppet klimat, där klienten brutit in med en och annan kort berättelse som avvikit från manus, har stämningen i rummet blivit alltmer spänd. En obligatorisk fråga huruvida klienten har prostituerat sig,

ställs över huvud taget inte, vilket upptäcktes vid transkriberingen. Med en ironisk slutkommentar återställer klienten i slutet av citatet interaktionsbalansen och båda verkar lättade när intervjun är slut.

”Stuprörsinteraktion”

Att tydligt separera de olika livsområdena är en central tankefigur i ASI-intervjun, varje område avhandlas och skattas för sig. Genom att följa dessa på förhand sju utvalda livsområden och inte blanda ihop dem med varandra antas bedömningarna bli enklare – det går också lättare att jämföra data på gruppnivå (Socialstyrelsen 2009). Detta omnämns vid ASI-utbildning för socionomer med begreppet ”stuprörstänk” (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012).

Initialt kan det vara svårt att förstå skillnaderna mellan olika livsområden. Ett exempel från området *Fysisk hälsa* visar att förvirring kan uppstå kring vilket område som avses. Från en ASI-intervju i kriminalvården:

Utredaren: Är du ordinerad att regelbundet ta läkemedel för någon skada eller sjukdom?

Tom: Ja, jag tar Prozac och Zoloft mot panikångest.

Utredaren: Ja, det är inte kroppsligt, men jag skriver det ändå här.

Tom: Annars är det ingenting. (Ohörbart)

Utredaren: Zoloft och Prozac? Vad sa du?

Tom: Ja, det är samma sak. Zoloft hette det från början (ohörbart).

Utredaren: Ja? För panikångest.

Tom: Ja. Ångest.

Utredaren: Det kommer sen, så du får upprepa dig sen.

Tom: Mm.

(ASI, fall 4)

Tom verkar, föga förvånande, ha svårt för att avgöra om hans panikångest ska ses som ett psykiskt eller fysiskt tillstånd. Utredaren korrigerar honom genom sin kommentar.

Metakommentarer

Den standardiserade samtalsformen väcker reaktioner under intervjuernas gång. För både intervjuare och klient krävs hög grad av anpassning och tålmod. Båda parter "kliver ibland ur manus" och kommenterar interaktionen genom verbala och icke-verbala metakommentarer. Ett exempel från en ASI-intervju i kriminalvården:

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

Goran: Nej.

Utredaren: Nej. Får du för närvarande hjälp med problem som rör din fysiska hälsa? (formell "enkätrost").

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

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

Goran: (överlappande prat) Ja, är det psykiskt eller fysiskt?

(ASI, fall 3)

Verbala metakommentarer är inte helt ovanliga. När utredaren fastnar i någon formulering väljer denne ibland att "ställa sig bredvid" klienten och visa oförståelse inför formulärets utformning. På så vis distanserar sig utredaren till enkäten och ser till att interaktionen mjukas upp. Ett liknande resultat visar en dansk studie om ett standardiserat instrument vid arbetslöshet (Eskelinen, Olesen & Caswell 2008). Ett annat sätt att hjälpa klienten är att anpassa rösten – när intervjun är *on track* kan en mer formell "enkätrost" underlätta intervjuandet.

Metakommentarer kan också användas för att hantera svåra frågesituationer. När utredaren redan vet svaret på frågan kan en kommentar fällas som undanröjer onödig upprepning:

Utredaren: Hur många av dom senaste 30 dagarna har du arbetat? Men det har du ju inte gjort ju!! (Bosse: Nej) Du är ju pensionär (Bosse: Ja). "Pen-sio-när noll", skriver [jag](skrivljud). Har du varit sjukskriven nånting dom senaste 30 dagarna? (Bosse: Nej) Utredaren: Nej (rasp, rasp). Sådär!

(ASI, fall 5)

En annan vanlig icke-verbal metakommentar i interaktion är skratt, vilket kan betraktas som en metakommunikativ handling (Adelswärd 1989). Adelswärd visar att skratt i interaktion ofta utövas av den ena parten och inte alltid i situationer som kulturellt sett är att betrakta som särskilt roliga; detta visar även en studie av danska socialarbetare (Mik-Meyer 2006). Gemensamt skrattande är ett tecken på konsensus och fungerar kontaktskapande,

medan ensidiga skratt kan ses som sätt att modifiera språkliga uttryck och hantera spänningar och motsägelser. De används exempelvis som strategier för att behålla/skapa status och hantera *ansiktshot* (eg. *face threats* Goffman 1967). I denna studie återfinns både kontaktskapande skratt och skratt som sätt att lösa dilemman av olika slag.

Ett exempel i studien är när klienten inte svarar på frågorna "enligt manualen". I följande exempel befinner vi oss i mitten av intervjun:

Utredaren: Alltså du väntar ju på att dom ska göra (Kristian: Ja) en typ av behandling för att....

Kristian: Ja. Jaa (dröjande). Både ja och nej. Det där får du sätta vad du vill.

Utredaren: (skrattar högt)

Kristian: Du får sätta vad du vill.

Utredaren: Nej, du bestämmer.

Kristian: Nej, sätt vad du vill! (bestämt)

(ASI, fall 1)

Av interaktionen framgår att klienten tröttnat på frågorna – han vill få ett avslut och tar kommandot i interaktionen. Utredarens skratt tolkar jag som en reaktion på att klienten utmanar samtalsformens dramaturgi. En kamp mellan parterna vinnas av klienten – Kristian överlåter till utredaren att sätta det slutgiltiga svaret. Att Kristian har haft kontakt med socialtjänsten hela sitt 50-åriga liv är ej betydelselöst. Han har tidigare genomfört en ASI-intervju i kriminalvården och instruerar utredaren med lugnande kommentarer av typen: "/.../ det där kommer vi till sen". Klienter som *inte* tidigare haft

kontakt med sociala myndigheter ger ett påtagligt nervösare intryck än de som är bekanta med de institutionella ramarna. I en annan intervju finns båda dessa meta-kommentarer representerade, dvs. verbala och icke-verbala metakommentar:

Utredaren: Du har HIV-testats?

Goran: Ja.

Utredaren: En "etta" där (för sig själv, skriver i formuläret). Vet du hur länge sen, ja, den senaste HIV-testet, eller det endaste, ungefär?

Goran: Alltså det var 2005.

Utredaren: Det är sex år sen.

Goran: Ja.

Utredaren: Jaha. Dom skulle ha i månader här. 6 gånger 12.

(vi skrattar lite alla tre)

Detta skratt ger intryck av att utlösas av utredarens användande av det diffusa och neutrala "dom" (näst sista raden), dvs. de som utformat blanketten, men kan också betraktas som spänningsreducerande. En känslig passage i intervjun är avklarad och skrattet lättar upp stämningen. Skrattet kan även betraktas som ett sätt att distansera sig från frågeformulärets krav och fungerar även kontaktskapande – som ett sätt att göra gemenskap i situationen. Dessutom räddas ansiktet (jfr *face*) på klienten som inte svarar fel; skulden läggs istället på blankettens byråkratiska utformning – ett anonymt "dom". Att jag som forskare sitter med som "vittne" är troligen inte betydelselöst; möjligen vill utredaren visa en "medvetenhet" om interaktionens trubbighet genom dessa kommentarer.

Ursäkter

Detaljreglerade frågeformulär aktualiserar frågor om att göra "rätt eller fel". För att hantera formulärets detaljreglerade frågor mjukar socionomen upp interaktionen på olika sätt – en annan förekommande metakommentar är att be om ursäkt. "Förlåt" är exempel på en kommentar som kan användas i detta syfte. Exemplet är hämtade från en intervju i kriminalvården:

Utredaren: Hur oroad eller besvärad har du varit av problem med arbete eller arbetslöshet dom senaste 30 dagarna?

Tom: Öh, säg frågan en gång till?

Utredaren: Förlåt. Jag skyndar på här. Hur oroad eller besvärad har du varit av problem med arbete eller arbetslöshet under dom senaste 30 dagarna, alltså nu är det den här skattningen igen på slutet.

(ASI, fall 4)

Ett annat exempel från samma intervju:

Utredaren: Hur oroad eller besvärad har du varit under dom senaste 30 dagarna för din psykiska hälsa?

Tom: Är vi på skalan eller?

Utredaren: Nu är vi på skalan. Förlåt. Det ska jag [ju] säga!

Tom: Ja, tre.

Utredaren: Tre. Hur viktigt är det att du får hjälp med din psykiska hälsa?

Tom: Ja, tre. Eller fyra.

Utredaren: Fyra (vänder blad). Det var sista.

(ASI, fall 4)

I exemplen används ursäkter för att rädda ansiktet på klienten, utredaren tar i första exemplet på sig skulden för ha forcerat frågandet. I andra exemplet påtar utredaren sig ansvaret för att ha gjort fel genom att "kliva ur manus" och kommentera sitt misstag. Viss variation i sättet att använda ursäkter förekommer. Professionell stil, samspelet i stunden kan vara anledningar till detta. I denna intervju var klienten påtagligt nervös, vilket kan ha bidragit till att utredaren i högre grad än sina kollegor kommenterade sina "frågefel" med ursäkter. Andra sätt att underlätta interaktionen är omformuleringar.

Omformuleringar

Syftet med standardiserade instrument är att erhålla jämförbara data, vilket innebär att frågor ska ställas på ett likartat sätt. ASI-manualen anvisar ett visst utrymme för omformulering, men för att få jämförbarhet krävs enhetlighet (Socialstyrelsen 2009). Särskilda kompetenser används av utredaren för att underlätta genomförandet av intervjun – två av dessa är instruktioner och förenklingar genom bilder.

Instruktioner

Ett allmänt förekommande sätt att hantera enkätformen är att på olika sätt förbereda klienten på teman och frågor. Utredaren "ligger steget före" klienten och ger fortlöpande instruktioner om hur frågorna ska förstås. Ett exempel på hur det kan låta i en intervju från frivården område *Fysisk hälsa*:

Utredaren: /.../ och då kommer, då får du skatta själv. Och då kommer det att bli efter varje sådan här grupp, fysisk hälsa och så vidare och så kommer du att få skatta själv vad du tycker. Om det är något problem. Och då är det: Hur oroad eller besvärad har du varit för din, för din fysiska hälsa under dom senaste 30 dagarna? Och då är det 0 är inget, 1 litet, 2 måttligt 3 påtagligt...

Tom: För den fysiska hälsan?

Utredaren: Mm, för den fysiska.

Tom: Ja, 1.

(ASI, fall 4)

I de flesta intervjuer fungerar dessa övergångar utan stora interaktiva bekymmer. Oftast ägnas ingen stor möda åt att förklara och de kan inledas med en kort mening (jfr begreppet *question frames* Lindström & Lindholm 2009), som pekar in mot det nya livsområdet:

Utredaren: Nu kommer vi in på ett kapitel till! (min kurs) (Kristian: mm) Eh... en liten del här som är om missbruk och psykiska problem och kriminalitet i släkten. (Kristian: mm.) Så då är det frågor om någon... så, och då är det mammas sida, pappas sida. (Kristian: mm.) Syskon. Barn.

(ASI, fall 1)

Förenklingar genom bilder

När klienten inte förstår frågan, eller när den är formulerad på ett sätt som kan antas ge svårigheter att besvara, förenklar utredaren frågan. Ett exempel ges. Vi befinner oss under livsområdet *Alkohol*:

Utredaren: Så! (tittar ner i ASI:n) Har du fått delirium av alkohol någon gång? Vet du vad delirium är?

Goran: Nej, jag vet inte vad delirium är.

Utredaren: Populärt sett säger man om man ser skära elefanter flyga på himlen, alltså. Delirium kan [man få], om man dricker intensivt alkohol, en längre period. Oerhört intensivt, va. (Goran: OK) och så gör man tvärt ett uppehåll eller man tvingas till det kanske och inte dricker på 14 dagar nånting, så kan det inträffa efter den här tiden att man upplever psykiska, fysiska, väldigt jobbiga besvär, alltså, det kan vara frossa, det kan vara kroppsliga, det kan vara olika upplevelser alltså pga. den tidigare intensiva alkoholkonsumtionen (Goran försöker säga något under utredarens prat).

Goran: Ja, jag har fått det 2009, när jag drack (Utredaren: Det har du!) intensivt, jag drack, jag mådde jättedåligt. Två år sen.

Utredaren: En gång var det! Mm (skriver).

(ASI, fall 3)

Utredaren använder ett bildspråk för att på ett lättfattligt sätt förklara innebörden av delirium. Här används ett begrepp från en klinisk diskurs som klienten först inte förstår. Det är också svårt att utifrån svaret avgöra om klientens mående i klinisk mening kan betraktas som ett deliriskt tillstånd. I ett annat exempel visualiseras frågan med hjälp av en bild. För att skilja på livsområdena Fysisk hälsa och Psykisk hälsa, används uttrycket "utanpå kroppen" respektive "inuti kroppen". Detta uttryck används vid flera intervjuer av denna utredare och fungerade som ett sätt att förenkla de formellt formulerade frågorna.

Konklusion

Studien visar att standardiserade samtal präglas av verbal knapphet och att formuläret registrerar interaktionen. Å ena sidan styr formulärets kantighet interaktionen i bestämda banor, å andra sidan hanteras denna kantighet skickligt av både intervjuare och intervjuad. Momentant används olika tekniker för att få samspelet att fungera. Exempel på detta är instruktioner, förenklingar, skratt och ursäkter. Ett annat sätt att hantera svårställda frågor är att hänvisa till enkätens utformning och innehåll och därmed frånhända sig ansvar för formuleringen. Påtagligt är att utredaren och klienten sitter "i samma båt": De kan betraktas som medlemmar som tillsammans ålagts en uppgift, vilken kräver samarbete och ömsesidig koncentration för att ro iland (jfr *members' accomplishment* Garfinkel & Sacks 1986).

Standardiserade bedömningsinstrument har en annan rationalitet än det narrativa sociala arbetet, där berättelsen är i centrum. Den standardiserade intervjun kan betraktas som en berättelse där klienter utifrån en bestämd produktionsordning omvandlas till statistik och där livsområden likt Lego-bitar kan plockas isär och byggas om igen (jfr Aas 2004). Standardiserad interaktion ger minimalt utrymme för klientens personliga uttrycksätt vilket inte bara får konsekvenser för klienten – det professionella handlingsutrymmet förändras också genom den standardiserade intervjun. I förlängningen riskerar detta att få negativa konsekvenser för professionens legitimitet

och självständighet (jfr Svensson & Karlsson 2008; Bergmark & Lundström 2011b).

Standardiserade intervjuer verkar väl anpassade till vår tids ekonomisk-teknologiska styrformer där likhet, jämförbarhet och transparens anföras som en förutsättning för kvalitet i socialt arbete. Genom den infrastruktur som informationsteknologin erbjuder kan "klientdata" processas och registreras och användas utifrån olika aktörers intressen. Studien indikerar dock att de "data" som produceras påverkas av syftet med intervjun; föreställningar om vad som kan tala till ens egen fördel vid en kommande rättegång verkar exempelvis ha betydelse för de svar som ges. På så vis skiljer sig inte den standardiserade intervjuns insamlade uppgifter från den eventuella bias som kan finnas i en personlig berättelse.

Holstein (1992) hävdar att klienter inte bara konstrueras utan rentav produceras i våra välfärdsinstitutioner. I ASI-intervjun ges klientens egenformulerade berättelse ett minimalt utrymme och levnadsberättelsen fragmenteras. Logiken med data *in-put* och data *out-put* förändrar samtalsformen i socialt arbete. En skenbar objektivitet konstrueras när subjektiva och komplexa livsberättelser presenteras som fakta och information (jfr Herz 2012). Det finns anledning att reflektera över vilka "data" som produceras när detta slags intervju introduceras i myndighetstövning i socialt arbete.

Den egenformulerade livsberättelsen bör inte romantiseras, men ej heller undervärderas. Denna berättelsetyp har stark kulturell överlevnadskraft och ett givet värde i socialt arbete. När klienten

sätter ord på personliga erfarenheter ges socionomen möjlighet att lyhört följa och förstå klientens livsvärld och sätt att resonera. En ökad standardisering av samtalsformen riskerar att flytta fokus från den betydelsefulla sociala interaktion som är grunden i ett professionellt socialt arbete.

Avslutningsvis bör poängteras att alla berättelser – oavsett typ – har olika logiker med därtill hörande kunskapsanspråk. Att en given samtalsform per automatik skulle ge ”sannare sanningar” finns alltså anledning att betvivla. Samtalsanalysen kan hjälpa oss att förstå vilka (indirekta) logiker och kunskapsanspråk som det sociala arbetets samtal genererar.

Referenser

- Aas, Katja Franko (2004). From Narrative to Database. Technological change and penal culture. *Punishment and Society*. Vol 6 No 4, ss. 379-393.
- Abrahamson, Maria & Kalle Tryggvesson (2008). *Användning av bedömningsinstrument i missbruksvården – En nationell kartläggning och fallstudier av två län*. Stockholm: IMS/Socialstyrelsen och SORAD.
- Abrahamson, Maria & Kalle Tryggvesson (2009). Socialtjänstens användning av standardiserade klientbedömningsinstrument – ASI som retorik och praktik i två svenska kommuner. *Nordisk Alkohol- och Narkotikatidskrift*. Vol 26 No 1, ss. 21-39.
- Adelswärd, Viveka (1989). Laughter and Dialogue: The Social Significance of Laughter in Institutional Discourse. *Nordic Journal of Linguistics*, 12, ss. 107-136.
- Adelswärd, Viveka (1995). Institutionella samtal – struktur, moral och rationalitet. I *Folkmålsstudier* 35: 109-137, www.fni.fe, nerladdad 121212.
- Adelswärd, Viveka (1996). *Att förstå en berättelse – eller historien om älgen*. Stockholm: Brombergs.
- Alexandersson, Karin (2006). *Vilja Kunna Förstå. Om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i Socialtjänsten*. Örebro Studies in Social Work 7. Örebro: Örebro universitet.
- Anderberg, Mats & Mikael Dahlberg (2009). *Strukturerade intervjuer inom missbruksvården – som en grund för kunskapsutveckling*. Växjö: Växjö University.
- Armeliuss, Bengt-Åke & Kerstin Armeliuss (2011). En naturalistisk studie av 14 000 svenska missbruksklienter baserad på Addiction Severity Index, ASI. *Missbruksutredningens forskningsbilaga*, 6, ss. 97-167.
- Arminen, Ilkka (2005). *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.
- Berg Sörensen, Torben (1995). *Den sociale samtale – mellem klienter og sagsbehandlere*. Århus: Forlaget Gestus.
- Bergmark, Anders & Tommy Lundström (2006). Mot en evidensbaserad praktik? Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig Tidskrift*. Vol. 13, No. 2, ss. 99-113.
- Bergmark, Anders, Åke Bergmark & Tommy Lundström (2011a). *Evidensbaserat socialt arbete. Teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Bergmark, Anders & Tommy Lundström (2011b). Guided or independent? Social workers, central bureaucracy and evidence-based practice. *European Journal of Social Work*, Vol. 14 no 3, ss. 323-337.
- Björk, Alexander (2013). Working with different logics: A case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treat-

- ment practice. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*. Vol 30 No. 3, ss. 179-199.
- Billquist, Laila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Inst. för socialt arbete.
- Bohlin, Ingemar & Morten Sager (2011). *Evidensens många ansikten*. Lund: Arkiv.
- Brante, Thomas (2010). Professional Fields and Truth Regimes: In Search of Alternative Approaches. *Comparative Sociology*, 9: 843-886.
- Cedersund, Elisabet (1992). *Från personligt problem till administrativt beslut*. Diss. Linköping: Linköpings universitet.
- Cedersund, Elisabet & Anna Olaison (2010). Care Management in Practice. On the use of talk and text in Gerontology. *International Journal of Social Welfare*, vol 19 (3), ss 339-347.
- Engström, Christer (2005). *Implementering och utvärdering av Addiction Severity Index (ASI) i socialtjänsten*. Diss. Stockholm: Statens Institutionsstyrelse/Stockholm.
- Fredin, Erik (1994). *Dialogen i socialt arbete*. Linköpings universitet: Linköping.
- Garfinkel, Harold & Harvey Sacks (1986). On formal structures of practical action. I *Ethnomethodological studies of work*. Routledge & Kegan: New York.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*, New York: Pantheon Books
- Gubrium, Jaber, David R Buckholdt & Robert J Lynott (1989). The Descriptive Tyranny of Forms. *Perspectives on Social Problems*, 1: 195-214.
- Hall, Christopher (1997). *Social Work as Narrative*. Aldershot: Ashgate.
- Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (2014). *Analyzing Social Work Communication*. London/ New York: Routledge.
- Herz, Marcus (2012). *Från ideal till ideologi. Konstruktioner av kön och etnicitet inom socialtjänsten*. Örebro Studies in Social Work 13. Örebro: Örebro universitet.
- Holstein, James A (1992). Producing People: Descriptive Practice in Human Service Work. I C Miller (ed) *Current Research on Occupations and Professions* Greenwich, CT: JAI Press.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke & Charles Antaki (1997). Creating Happy People by Answering Yes-No Questions. *Research on Language & Social Interaction*. Vol. 30 No 4, ss 285-313.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke (2000). *The Standardized Survey Interview*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hydén, Margareta (2008). Om den svåra konsten att lyssna till berättelser. I S Larsson, Y Sjöblom & J Lilja (red) *Narrativa metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobson, Tord (1998). Kontroll och påverkan. I Verner Denvall & Tord Jacobson (red) *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Jergeby, Ulla (2008). *Evidensbaserad praktik i socialt arbete*. Stockholm IMS/Gothia Förlag.
- Johansson, Roine (1997). *Vid byråkratins gränser*. Andra upplagan. Lund: Arkiv.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (1999). *Constructing Social Work Practices*. London: Ashgate.
- Karvinen, Tarja Pösö & Satka (1999). *Reconstructing Social Work Research*. Jyväskylä: SoPhi.
- Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik*. Linköping: Linköpings universitet.
- Labov, William & Joshua Waletzky (1967/1997). Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience. *Journal of Narrative and Life History*. Vol. No. 14, ss. 3-38.
- Lindström, Jan & Cecilia Lindholm (2009). 'May I ask'. Question frames in institutional interaction. I M Haakana, M Laakso & Jan Lindström. *Talk in interaction. Comparative Dimensions* Helsinki: Finnish literature Society.
- Lundgren, Charlotte (2009). *Samarbete genom samtal*. Linköpings universitet: Linköping.
- Lundgren, Lena M, Bengt-Åke Armelius, Kerstin Armelius, Jan Brännström, Deborah Chassler & Lisa Sullivan (2012). Beskrivning av tre klientprofiler inom svensk missbrukarvård. *Societenskaplig tidskrift* 19 (3-4): 200-216.
- Martinell Barfoed, Elizabeth (2012). *Standardise-*

- rad interaktion i socialt arbete – exemplet ASI.* Malmö Högskola: Centrum för Professionsstudier. Opublicerat manus.
- Martinell Barfoed, Elizabeth & Katarina Jacobsson (2012). Moving from gut feeling to pure facts. *Nordic Social Work Research*. SIDOR?
- 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: 113-124.
- Mik-Meyer, Nanna (2006). Identities and Organizations: Evaluating the Personality Traits of Clients in two Danish Rehabilitation Organizations. *Outlines* 8(1): 32-48.
- Mäkitalo, Åsa (2002). *Categorizing work. Knowing, arguing, and social dilemmas in vocational guidance.* Göteborg: Göteborg studies in educational sciences.
- Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2011). När förpackade idéer möter organisatoriska villkor. I *Socialvetenskaplig tidskrift*. Vol. 18 no. 3, ss. 168-182.
- Riessman, Catherine K (2008). *Narrative Analysis in the Human Sciences.* Thousand Oaks: Sage.
- Sarangi, Srikant & Stefaan Slembrouck (1999). *Language, Bureaucracy & Social Control.* London & New York: Longman.
- Schegloff, Emanuel A. (1991). Reflections on Talk and Social Structure. I D. Boden & D. H. Zimmerman (red) *Talk and Social Structure.* Cambridge: Polity Press.
- Seltzer, Michael, Christian Kullberg, Sören Peter Olesen & Ilmari Rostila (2001). *Listening to the Welfare State.* Aldershot: Ashgate.
- Silverman, David (2006). *Interpreting Qualitative Data.* 3 uppl. Thousand Oaks: Sage.
- Skogens, Lisa (2012). ASI i retorik och praktik. *Socionomens Forsknings supplement*. No 32, ss. 34-42.
- Socialstyrelsen (2009). *ASI-manualen – anvisningar till ASI Grund och ASI Uppföljning.* Stockholm: Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete (IMS).
- Star, Susan Leigh & Martha Lampland (2009). Reckoning with Standards. I Martha Lampland & Susan Leigh Star (red) *Standards and Their Stories.* Cornell University Press: Ithacka & London.
- Svensson, Kerstin & Anders Persson (2011). *Personutredningar. Organisation, profession och (risk)bedömning.* Norrköping: Kriminalvårdens utvecklingsenhet.
- Svensson, Lennart G & Anette Karlsson (2008). Profesjon, kontroll og ansvar. I Anders Molander & Lars Inge Terum (red) *Profesjonsstudier.* Universitetsforlaget: Oslo.
- Taylor, Carolyn & Susan White (2001). Knowledge, Truth and Reflexivity. The problem of Judgement in Social Work. *Journal of Social Work*. Vol 1. No. 1, ss. 37-59.
- White Sue, Chris Hall & Sue Peckover (2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work*. Vol. 39 no. 7, ss. 1197-1217.
- Överlien, Carolina (2006). Institutionen som arena för skapandet av sexuell identitet. Samtal från ett särskilt ungdomshem. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Vol. 13 no. 2, ss. 164-178.

Summary

Standardized interaction – a challenge in social work

Standardized assessment instruments have been introduced in social work with the aim of measuring outcome effects and raising quality. One example, the ASI (*Addiction Severity Index*), is a standardized questionnaire which can be regarded as a success story in Sweden and around the globe. The questionnaire, originally created by quantitative researchers and focusing on Vietnam Veterans in voluntary care in the USA, is now widely used in Swedish social work. A different target group is identified (clients in need of social services) and different users (social workers). The results show that the pre-fabricated questions in the questionnaire restrict the institutional interaction. In social work the narrative is important. Standardized instruments change the status of the narrative and the interaction becomes digitized. Inspired by eth-

nomethodology and discourse analysis, the study shows that clients applying for welfare benefits or subject to pre-trial investigation at the probation office are expected to participate. The standardized interaction has special characteristics: The conversation is highly reduced to yes-no answers, leaving little or almost no space for narratives. The questionnaire changes the professional conversation and leaves the professional and the client in a new interactional situation.

In a profession where discretion has been highly valued and the professional conversation to a large extent has been shaped situationally, standardized interaction challenges the professional-client relationship. In the article certain techniques for handling the questionnaire are discerned.