



LUND UNIVERSITY

Tankefigurer i socialt arbete

Operationalisering och reflektion

Steen, Immanuel

1997

Document Version:

Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Steen, I. (1997). *Tankefigurer i socialt arbete: Operationalisering och reflektion*. [Doktorsavhandling (monografi), Socialhögskolan]. Socialhögskolan, Lunds universitet.

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

MEDDELANDEN FRÅN SOCIALHÖG- SKOLAN



TANKEFIGURER I SOCIALT ARBETE

Operationalisering och reflektion

Immanuel Steen

1997:6

Organization LUNDS UNIVERSITY	Document name DOCTORAL DISSERTATION	
School of Social Work Box 23 S-221 00 Lund, Sweden	Date of issue June 9, 1997	
Author(s) Immanuel Steen	CODEN: ISRN LUSADG/SASW--/971016--SE	
	Sponsoring organization DSF och Allmänna Barnhuset i Stockholm	
Title and subtitle Figures of Thought in Social Work – Operationalization and Reflection		
Abstract The dissertation is a case study, the topic of which was a participant-oriented research project in which a development programme for support to parents and care of young people was to be implemented in the organization and the concrete social work was developed and changed through researcher-supported intervention. The project was part of a large-scale effort for change and development carried out by the Norrköping social services administration. It was implemented at one of the municipality's local social welfare offices in 1987–1990. As a theoretical platform for the project, Habermas's theory of communicative action was chosen. The task was to <i>operationalize</i> the typology to bring Habermas's abstract theories of the rationality of various actions down to such a concrete level that they could guide the practitioners in their search for their own attitudes and hence to a new self-understanding. The contribution made by the dissertation to the subject of social work can be summed up in the following points. • With examples from a concrete development project, it contributes to the <i>development of the case study as a scientific method</i>. • By operationalizing the theory of communicative action, it contributes to the scientific <i>development of the subject of social work</i> and thus to the <i>self-understanding of the profession</i>, and hence also to a better <i>understanding of the conditions for work for social change</i>. • By means of the synchronic analysis of the relation between action and context; between actor and organization; between discourse, figure of thought, and structure; between power and counter-power, it contributes to an <i>understanding of the dialectical interaction between the practice of social work and deeper, problem-generating mechanisms</i>.		
Key words Discourse, Case-study, Narrative, Implementation, Actor-in-Structure, Social Change, Social Work		
Classification system and/or index terms (if any)		
Supplementary bibliographical information		Language Swedish
ISSN and key title		ISBN
Recipient's notex	Number of pages 427	Price
	Security classification	

Distribution by (name and address)
School of Social Work, Lunds University
Box 23, S-221 00 Lund Sweden

I, the undersigned, being the copyright owner of the abstract of the above-mentioned dissertation, hereby grant to all reference sources permission to publish and disseminate the abstract of the above-mentioned dissertation.

Signature

Date 19970416

TANKEFIGURER I SOCIALT ARBETE

Operationalisering och reflektion

av

Immanuel Steen

Akademisk avhandling
som för avläggande av filosofie doktorsexamen vid
Socialhögskolan, Lunds universitet,
kommer att offentligen försvaras i Statsvetenskapliga
institutionens hörsal, Eden 116, Paradisgatan 5, Lund,
måndagen den 9 juni 1997, kl 10.15

TANKEFIGURER I SOCIALT ARBETE

Operationalisering och reflektion

Immanuel Steen

Till Mikael och Jonas

Det ligger ett berg i det inre av Newfoundland, det heter Halfway Mountain. Det reser sig i ett tämligen platt skogsland och verkar kanske därför högre än det är. Jag kom runt det på en jaktfärd, och då lade jag märke till hur ett sådant berg blir något helt annat var gång man flyttar sig bara en liten bit. Man kan få tusen beskrivningar av Halfway Mountain, och alla är lika riktiga. Jag känner starkt behov av att säga dig detta nu, att berget är stort, och det är mångsidigt, men den som låg i kedjor på marken såg bara Halfway Mountain från platsen där han låg.

Axel Sandemose

INNEHÅLL

PRESENTATION

Förord 11

Inledning 15

Kapitel 1

Uppdraget 31

1. Socialtjänsten 31
2. Programmet och dess tillblivelse 33
3. Genomförandeplanen 38
4. Forskningens uppgifter 40
5. De två sektionerna 44

Kapitel 2

Avhandlingens Teori 48

1. Inledning 48
2. En organisationsmodell 50
3. Byråkratibegreppet 53
4. Människobehandlande organisationer 69
5. Individen och organisationen 80
6. Vad är makt? 85
7. Aktör i struktur 93
8. Samtal i kontext 105

Kapitel 3

Metoden och några vetenskapsteoretiska argument 113

1. Inledning 113
2. Fallstudien som forskningsstrategi 115

FALLSTUDIEN – FÖRSTA DELEN

Socialtjänstens projekt

Kapitel 4

Strategi och förlopp 131

1. Tre centrala begrepp 131
2. Utvecklingsprogrammet som signal, symbol och symptom 132
3. Forskningen väljer väg 153
4. Utvecklingsteamet tillsätts 155
5. Forskarna gör entré på sektion 11 167
6. Sektion 31 söker forskning 181

Kapitel 5

Kunskapsintressen och läroprocesser 186

1. Socialtjänstens projekt 186
2. Teoretisk kunskap, förändringskunskap
och praktikens klokskap 188
3. Människans läroprocesser 197
4. Föräldrastödsprojektet – ett nytt sätt att tänka? 206

FALLSTUDIEN – ANDRA DELEN

Forskarnas projekt

Kapitel 6

Projektets teori och metod 227

1. En teoretisk modell för ärendekartläggningen 227
2. Habermas och den ideala samtalssituationen 232
3. Forskarnas modell för ärendeanalysen –
en fråga om operationalisering 242
4. Genomförandet som förhandling och
experiment – om projektmetoden 251

Kapitel 7

Genomförandet 255

1. Enkäten – kartläggningens första fas
2. Intervjuerna, bearbetning och tolkning –
Kartläggningens andra fas 285
3. Tre kriterieskapande begrepp 290
4. Tre exempel 294

Kapitel 8

Maskspel

1. Kommunikativ handling ännu en gång 321
2. Socialarbetets masker 325

REFLEKTION

Kapitel 9

Eftertankar 353

1. Inledning 353
2. Tankefigurer och ledningsperspektiv 354
3. Forskning och teorival 366
4. Ett post-factum samtal 370
5. Tankefigurer i socialt arbete 375

Summary 389

Tabell och diagramförteckning 394

Litteraturlista 397

Lista över förkortningar 408

Bilagorna 409

1. Tidsplan för projekten
2. SKTF-tidningen
3. Projektplan

P R E S E N T A T I O N

FÖRORD

Under arbetet med avhandlingen har man talat om för mig att skrivandet är ett ensamt eller isolerat företag. Och på sätt och vis har det varit så. Men mer än något annat har processen, från den första början till denna stund, varit att på olika sätt lita till andra människor. Både de som jag träffat personligen men också dem som jag lärt känna genom de böcker jag behövt läsa för avhandlingen. Om jag i detta förord bortser från de senare och uteslutande ägnar mig åt de förra så är det ändå många, som jag på olika sätt varit beroende av men också som jag kunnat lita på.

Först och sist är det min egen familj. Det projekt som utgör avhandlingens empiri påbörjades sommaren 1987 och innan dess hade jag i andra sammanhang både påbörjat och uppgivit åtminstone två avhandlingsprojekt. Jag vågar således knappt räkna efter hur många år det är som jag på olika sätt försummat än det ena än det andra i samvaron med dem. Utan min familjs tro på att förr eller senare så blir det en avhandling, och ett aldrig svikande stöd från dem, hade det hela nog stannat vid planerna. Er kan jag inte tacka, det räcker inte långt, jag kan bara ännu en gång konstatera hur beroende av er jag alltid varit och fortfarande är.

En för avhandlingen helt avgörande grupp, är de olika personer i Norrköping, från kanslisterna till socialchefen, som alla på ett eller annat sätt medverkade i projektet¹. Utan deras samarbetet hade det inte blivit något projekt och därmed heller inte någon avhandling. Forskning är som verksamhet att söka det som är i det som verkar vara, att söka förståelse genom att sätta frågetecknen vid det som upplevs som självklart och oproblematiskt. Att släppa forskning tätt inpå, är därför en utmaning. Det öppna och positiva sätt på vilket Ni

¹ Med avhandlingens form riskerar några personer p.g.a. sin position att bli igenkända. Samtliga har givit sitt muntliga godkännande av att jag använder intervjuer och samtal med dem i avhandlingen. Förr socialchefen John Lovén har blivit en av fallstudiens centrala personer. Jag fick i samband med intervjun 1992 hans skriftliga godkännande av mina citat och intervjuer. Jag vill här särskilt tacka honom för det alltid lika intresserade som vänliga bemötandet.

alla mötte denna utmaning, inte bara initialt men även när forskningsresultaten förbryllade, är något som jag tagit med mig från Norrköping som ett gott minne. Ett stort och varmt tack till Er alla. Det är min förhoppning att jag med denna avhandling kan återgälda något av allt detta.

En av de situationer som kräver större tillit och tätare umgänge än de flesta andra är handledningen. Min handledare sedan 1989 både i projekt och avhandling har varit professor Sune Sunesson. När jag uttalar mig om handledningen är det således utifrån den handleddes perspektiv. Och det som härvid varit det viktigaste och därför det bestående intrycket kan jag bäst beskriva med en formulering från Habermas' kommunikativa handlingsteori som "the ideal speech situation". Med detta menar jag att handledningen omfattat samtliga Habermas' handlingsmodeller och således både teoretisk och praktisk diskurs. I den teoretiska diskursen har professor Sunessons teoretiska överblick hjälpt processen framåt, medan min förmåga satt gränserna för den praktiska diskursen. Under hela handledningstiden har handledningen för arbetet med avhandlingen upplevts som en tvångs- och restriktionsfri dialog. Och i detta faktum ser jag den främsta orsaken till att jag kunnat genomföra skrivandet. I handledningen har även mitt, om jag får uttrycka det så, naturliga anlag för dramturgisk självrepresentation fått nödvändigt utrymme. Mitt tack till professor Sunesson innehåller således insikten om att utan den öppenhet och det tillåtande klimat som dominerat handledningen hade jag inte kunnat genomföra projektet.

Sen är det mina vänner. I stort och smått har ni ställt upp, och på många olika sätt. Att mötas med sina vänner, oberoende av anledningen, är att uppleva ögonblick av autenticitet, och autentiskt, säger Alberoni, är det som inte behöver något rättfärdigande, det som i sig är bra som det är. Peter Westlund har läst och bistått med insiktsfulla råd och synpunkter, ringt och frågat och när jag upplevt skrivandets villkor som svåra, har han delat min oro. Dan Erik Jönsson har också läst och kommenterat och delat med sig av sina närmast encyklopediska kunskaper inom det historiska området. Och eftersom det ni sade var annorlunda än det jag tänkt, hjälpte det mig att se de möjligheter som jag själv inte upptäckt. Dag Tingsgård har

med sin vänskap stöttat och uppmuntrat och med sin långa erfarenhet av praktiken varit till ovärderlig hjälp. Marion och Bosse Aräng lånade oss deras lägenhet vid foten av Pyrenéerna, och där på balkongen med utsikt över Medelhavet, fick skrivandet en avgörande skjuts. Eftersom vänskap inte kräver något rättfärdigande kräver det heller inte något formellt tack, däremot tror jag det bär på en förväntan. Varje möte med vänner är en upptäckt av nya vägar och nya perspektiv och varje sådant möte skapar förväntan om nya och mångfaldiga framtida möten.

På Socialhögskolan, som under många år utgjort mitt sammanhang vid Lunds Universitet, har olika kollegor och vänner uppmuntrat och stöttat, härvid skall Ove Malander och Verner Denvall särskilt nämnas.

Jag vill också rikta ett hjärtligt tack till mina kollegor vid Blekinge FoU-enhet där jag har mitt dagliga arbete. De har visat stort intresse för avhandlingsarbetet. Och, särskilt, under den senare tidens intensiva skrivande har de dessutom visat prov på stort tålamod när jag i olika perioder varit frånvarande både fysiskt och mentalt.

I färdigställandet av avhandlingen har Agneta Persson haft den besvärliga uppgiften att databehandla, redigera och korrekturläsa texten. Att mitt danska förflutna ständigt gör sig påmint i ord och mening, har inte underlättat uppgiften. Hennes kunniga hjälp är således en starkt bidragande orsak till att det hela blivit läsbart, och min tacksamhet stor.

Översättningen till engelska av abstract och summary har gjorts av Alan Crozier.

Projektet i Norrköping genomfördes med stöd från Delegationen för Social Forskning. En första och nödvändig sammanställning av avhandlingens empiriska delar gjordes 1994 med ekonomiskt stöd från Allmänna Barnhuset i Stockholm.

Knickarp i april 1997
Immanuel Steen

INLEDNING

I

I viss bemärkelse är den föreliggande avhandlingen avslutningen på ett projekt i vilket jag, som den ena av två forskare, deltog under åren 1987 till 1990. Projektet var det sista i ett stort anlagt förändrings- och utvecklingsarbete, som genomfördes vid Norrköping kommuns socialförvaltning. Detta arbete påbörjades redan kring decennieskiftet 1979/80, inför ikraftträdandet av den nya, enhetliga socialtjänstlagen 1982.

Vid tidpunkten för mitt eget deltagande hade man vid socialförvaltningen i Norrköping i stort genomfört detta förändrings- och utvecklingsarbete. När Peter Westlund, som den vetenskapligt ansvariga för projektet, och jag första gången besökte Norrköping i juni 1987 hade en bred omorganisering av individ- och familjeomsorgen genomförts och nu förestod den sista fasen av utvecklingsarbetet, som siktade till en förändring av socialarbetets innehåll. För detta utarbetades särskilda utvecklingsprogram för samtliga verksamhetsområden inom socialtjänsten, bland dessa ett med titeln: *Utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga - mål och riktlinjer*. 1987 skulle detta program implementeras i organisationen och härför sökte man forskningsstöd.

Samtidigt med detta pågick i Norrköping försök med en politisk omorganisering siktande till att dela upp Norrköpings kommun i 10 till 12 kommundelar under var sin distriktsnämnd. En reform som skulle komma att splittra socialnämnd och -förvaltning i en central nämnd och en kärnförvaltning för kommungemensamma angelägenheter, och lika många lokala socialnämnder och -förvaltningar som det blev kommundelar. Denna reform genomfördes 1989 och avlöstes 1991/92 av en modifierad organisation.

Peter Westlund kontaktades av *Delegationen för Social Forskning* och tillfrågades om sitt intresse av att ansvara för ett forsknings-

projekt i samband med implementeringen av ovan nämnda program¹. Han kontaktade i sin tur mig och i slutet av juni 1987 tillbringade vi en vecka i Norrköping för att orientera oss om uppdraget sett från Norrköpings horisont. Under hösten samma år skrevs det forskningsprogram: *Studier kring förhållningssätt och kompetensutveckling i socialt arbete - exemplet föräldrastöd och vård av unga*, utifrån vilket forskarnas projekt sedan planerades och genomfördes². Mitt eget deltagande i utvecklingen i Norrköping är således knutet till implementeringen av utvecklingsprogrammet för föräldrastöd och vård av unga, och därmed framför allt till insatserna för det sociala arbetets inre utveckling och endast i den mån den yttre ramen hade betydelse för detta till organisationsförändringarna.

II

Således fanns det när vi började i Norrköping redan och sedan flera år ett pågående förändrings- och utvecklingsarbete, som i sig utgjorde ett övergripande projekt. Så långt handlade det inte om forskning men om utveckling. Denna utveckling bestod av ett antal delprojekt. Av dessa delprojekt var implementeringen av ett utvecklings- och verksamhetsprogram, för arbetet med barn och unga och deras föräldrar, det sista. Utvecklingsprogrammet hade därför många och olika band till det tidigare utvecklingsarbetet i kommunen och det var, framför allt, *socialtjänstens projekt*. Utvecklingsprogrammet utgjorde den sista pusselbiten i detta förändrings- och utvecklingsarbete. Och utan att jag riktigt lyckats reda ut trådarna kring förspelet till vårt deltagande, så har jag förstått att Delegationen för Social Forskning och Norrköpings socialförvaltning initialt hade olika föreställningar kring forskningen under denna sista fas. Men klart är att DSF, som redan hade stöttat delar av utvecklingsarbetet, i detta projekt önskade forskare som inte tidigare varit inblandade i processen. Som forskare hade vi 1987 plötsligt *både projekt och pengar*, och därmed uppgiften att skriva ett forsknings-

¹ Vid denna tidpunkt var Peter Westlund högscolektor vid Socialhögskolan i Lund och jag själv forskarstuderande och lärare vid samma institution.

² Se bilaga nr 3 där programmet i sin helhet återges.

program för något *som redan var i gång* och reellt i sitt slutskede. Samtidigt hade socialtjänsten i Norrköping fått forskare.

Utvecklingsprogrammet kan ledas tillbaka till två källor ur vilka det hämtade kraft. För det första, den organisationsförändring som den planerade kommundelsreformen 1989-90 skulle innebära för Norrköpings del, och här var initiativtagarna både centrala socialnämndens politiker och förvaltningsledningen. Drivkraften var oro över den utveckling som kommundelsreformen förutsågs medföra inom det sociala området. Man tyckte sig redan se begynnelsen till ett sönderfall av socialtjänsten, dess inriktning och metoder, i ett antal lokala särutvecklingar. Härmed ansåg man att det skulle uppstå olikheter i den framtida utvecklingen av socialtjänsten som skulle få konsekvenser för medborgarnas rättssäkerhet. För det andra, en ambition att göra Norrköping till en arena för förverkligandet i praktiken av socialtjänstreformen och dess intentioner.

Det senare innebar att utvecklingsprogrammet, som projekt, av förvaltningsledningen var planerat och prospekterat ända uppifrån ledningsnivån och ner till genomförandenivån, medan det nästan helt saknade förankring hos praktikerna, som betraktade det med skepsis. Härmed också sagt att det var ett *uppiifrån-och-ner* projekt. Det fanns således en genomförandeplan för implementeringen i förvaltningen där man även redogjorde för *vad* forskningen förväntades åstadkomma, och när forskarna gjorde entré var även vår arena bestämt. Det enda som saknades var, utöver förankringen hos praktikerna, en konkret plan för *hur* forskningen skulle organiseras för att genomförandeförloppet av projektet skulle utvecklas som bestämt i genomförandeplanen, en uppgift som dock överlämnades på forskarna. Vår planering av forskningsinsatserna i samband med implementeringen av utvecklingsprogrammet - som forskningsprojekt - innebar emellertid att perspektivet förändrades vilket fick konsekvenser för innehållet och därmed det slutliga resultatet.

Under tiden som forskarna arbetade med sitt forskningsprogram möttes utvecklingsprogrammet av praktikernas nästan kompakta motstånd och förutsättningarna för implementeringen förändrades. Härmed förändrades även förutsättningarna för forskningens roll och

genomförandet av forskningsprogrammet underlättades. Detta kan tolkas som en process i vilken *socialtjänstens projekt* i Norrköping i viss bemärkelse "dog" samtidigt som forskningen kom i gång. Det projekt som var tänkt att fullända det långsiktiga utvecklingsarbetet, där det ingick som en sista del, övergick härmed till att vara *forskarnas projekt*, ett projekt som i mångt och mycket skilde sig från det projekt som socialchefen hade initierat³. Även detta andra projekt "dog" emellertid, dock inte på samma sätt som det första projektet gjorde det. Delvis stötte det, i den form det fick när socialarbetarna tog över det, på institutionellt motstånd, eller med Habermas' terminologi, på systemvärlden och dess logik. Dels och i ett lite senare skede försvann det när en ny omorganisering fullständigt ändrade villkoren för det sociala arbetet vid det lokalkontor, som fram till kommunfelsreformens genomförande varit sektion 11. Slutligen är det dessa båda projekt som fått sin beskrivning, eller berättelse, och tolkning i min avhandling, som därmed i viss mening utgör det sista projektet i sammanhanget.

För att underlätta förståelsen av helheten i dessa olika men relaterade förlopp, har jag gjort ett tidsschema över de olika projekten, dess uppstart och avslutning samt av delprocesser som är viktiga för förståelsen av avhandlingens empiriska del. (Se bilaga 1)

III

1987 stod forskarna således inför ett projekt med stora kunskapsambitioner; en i sammanhanget osedvanligt detaljerad, om än partiell, genomförandeplan; en ledningsgrupp som endast delvis förstod och delade socialchefens teoretiska föreställningar; på genomförandenivån en mer eller mindre kritisk, för att inte säga upprörd praktikerkår och slutligen, en sektion där man kände sig både förolämpade och förtvivlade men också försiktigt nyfikna. I

³ Det är viktigt för den fortsatta förståelsen att komma ihåg att jag – även om jag omtalar socialchefen som planerare av och initiativtagare till utvecklingsarbetet i Norrköping, och därmed de olika projekt som ingick i detta arbete – uppfattar både delprojekten och själva utvecklingsarbetet, som socialtjänstens projekt. Ett projekt som syftade till att i det praktiska socialarbetet genomföra de till grund för den nya lagstiftningen liggande intentioner och förhållningssätt. I projektet handlar det om socialchefen som den främsta drivande kraften.

forskningsprojektet kom vi att koncentrera ansträngningarna på att *vända upp-och-ner* på inriktningen av genomförandeprocessen i ett försök att skapa legitimitet och förankring kring uppgiften. Det krävde en teoretisk plattform som förmådde överskrida utvecklingsprogrammets uppifrånkaraktär och samtidigt genom en avbildande ansats tillåta praktikerna att självkritiskt förhålla sig till sin egen praktik. Forskarnas arbete med ett forskningsprogram tog således fasta på projektets uttalade syfte, att införa ett utvecklingsprogram vid en geografisk sektion. Den övergripande ambitionen för utvecklingen av socialtjänsten i kommunen fördes inte vid någon tidpunkt fram som projektets egentliga eller vidare syfte och vi kände knappast till detta vid tidpunkten för vår programskrivning. Och, som sagt, lades härmed grunden för ett nytt projekt, forskarnas.

Som teoretisk utgångspunkt för projektet valdes Jurgen Habermas' teori om den kommunikativa handlingen. Här fanns den kritiska teoris föreställningar om förändring genom dialog och självkritisk granskning varvid forskarna gavs möjlighet att tillsammans med praktikerna kritiskt granska deras ärenden, processens *retrospektiva fas*. Med utgångspunkt från detta inviterades de därefter till självreflektion, processens *prospektiva fas*. Som metod kan självkritik således förstås som ett dialektiskt fenomen. Härmed också klargjort att vi i vårt (forskarnas) projekt inte kunde presentera praktikerna för vad som skulle göras och heller inte för hur det i så fall skulle genomföras. Vår uppgift blev istället att bistå denna utveckling eller process med teoretiska idéer och, senare med en konkret modell för självreflektion. En modell där ärendena avbildades på ett sätt som i sig inte innehöll någon kritik men som tillät upptäckt och självkritisk granskning.

Uppgiften som förestod var således att *föra ner* Habermas' abstrakta teorier kring olika handlingars rationalitet till såpass konkret nivå att de kunde vägleda praktikerna i deras sökande efter de egna förhållningssätten och därmed ny självförståelse. Målet vi satte oss var alltså att *operationalisera* typologin för kommunikativ- och strategisk eller teleologisk handling och att härvid bygga på de för handlings-teorin centrala resonemangen. Vi skulle däremot undvika de delar av teorin som knyter ihop den med den kritiska teoris metateoretiska

sammanhang, d.v.s. dess övergripande funktion som en del av diskursen om det moderna projektet. Samtidigt skulle så mycket av teorins innebörd finnas med att praktikerna när de använde modellen inte kunde frigöra sig från dess förpliktelser - att söka insikt om egna förhållningssätt genom en självkritisk granskning av sina ärenden. Dialogen med forskarna tänktes i termer av det Habermas kallar för icke störd kommunikation, också formulerat som en makt-neutral dialog syftande till frigörelse genom självförståelse utan mer eller mindre dolda inslag av strategiskt tänkande.

Jag tror inte det är nödvändigt med en understrykning av svårigheterna i samband med operationaliseringen av Habermas' teori och att lösningen inte gav sig själv. Det krävdes koncentration och otaliga försök innan vi nådde fram till den i avhandlingen redovisade modellen, som sedan blev navet i vårt projekt. Trots våra ansträngningar att popularisera teorin är den så pass komplicerad att det krävdes både tålamod och stor tillit mellan praktiker och forskare innan modellen blev ett arbetsinstrument. Men när praktikerna först tagit den till sig och gjort den till sin utvecklades den till ett instrument med vars hjälp även nya ärenden fick form och ny riktning genom handläggarnas gemensamma kritiska diskussioner.

Härmed hade utvecklingsprogrammet för stöd och vård av unga och deras familjer fått realitet, eller om uttrycket tillåts, kan det möjligen förstås som att *det hade blivit till som implementering*. Men samtidigt hade det i mötet med handläggarna och med vår forskningsstrategi förändrat gestalt, och i den mån detta nu alls är möjligt, framstod det som dialektiskt. I denna process fanns det för forskarna inga metoder i gängse mening att falla tillbaka på. Under arbetets gång blev vi del av denna dialektik och på sätt och vis vårt eget studieobjekt. Svårigheten rent metodiskt låg bl. a. i att vi, som påpekat ovan, inte kunde och heller inte borde säga vad socialarbetarna skulle göra i det konkreta ärendet. Tolkat genom den kommunikativa handlingsmodellen öppnade utvecklingsprogrammet, i sin nya form, för ett socialarbetets *multiversum* i stället för det *univer-*

sum som socialnämndens program siktade till⁵. När samtidigt de andra sektionerna avfärdade programmet och hänvisade det till en plats i referensbiblioteket bland sektionens övriga och sällan lästa skrifter, så hade det i sin gamla och programmatiska form upphört som levande projekt ännu innan det förverkligats. Detta eller liknande förhållanden uppmärksammas av Bent Flyvbjerg som i inledningen till andra bandet av sin avhandling skriver att "Erfaringer fra min tidligere forskning og fra implementeringslitteraturen viser, at den mest interessante, men samtidigt mindst studerede, fase af planlægning og politik er implementering. Her mobiliseres typisk de fleste parter og kraftigste interesse modsætninger, og her sker typisk de største ændringer i et givet projekts udseende".⁶

I den fortsatta dialogen med praktikerna övergick projektet från upptäckt och förändring genom självkritik till att söka förståelse genom att namnge det nya, det kan också formuleras som att vi sökte gå från upptäckt till tillägnelse. Det vill säga att vi försökte göra ännu ett dialektiskt språng genom att förena språk och handling varvid grunden till en metod skulle läggas. Men även om praktikerna så att säga nickade god mening, så tog forskarnas projekt slut här och när en ny omorganisering i grunden förändrade villkoren hade även detta projekt nått sitt ändligt. Fast det är inte helt korrekt att i denna fas av projektets utveckling längre tala om forskarnas projekt, innan vi kommit så långt, och någon gång på hösten 1988, lämnade nämligen Peter Westlund stegvis projektet för andra uppgifter och vid årsskiftet 1988/89 hade forskarnas projekt blivit *forskarens* projekt. Det vetenskapliga ansvaret för projektet övergick samtidigt till professor Sune Sunesson vid socialhögskolan i Lund, och därmed lades grunden för det tredje och avslutande projektet – min avhandling.

Två saker bör kanske ändå understrykas i sammanhanget. För det första, att även om projektet, i den mening som det givits här, *var forskarnas*, så innebar det inte, vilket torde framgå av det ovan

⁵ Begreppet har jag lånat av Tom Andersen (1994), där det siktar till mångfald eller mångtydighet i stället för entydighet, men inte nödvändigtvis till splittring. Jag kommer i avhandlingen att diskutera detta närmare.

⁶ B. Flyvbjerg (1992a) Band 2, s. 23.

sagda, att praktikerna förhöll sig som passiva objekt. Efter att den första tidens misstänksamhet överkommits är det min övertygelse att man i hög grad ansåg sig delaktiga i projektet, inte bara som studieobjekt men som aktiva delägare. För det andra, att denna delaktighet mot slutet av projektförloppet innebar att man i handläggargruppen på sektionen mer eller mindre tog över och genomförde insatser inom projektet som egna initiativ. I dessa initiativ hade forskarnas modell utvecklats till och användes som instrument i olika faser av ärendearbetet.

IV

Min avhandling är, som projekt betraktat, berättelsen om de två tidigare projekten, socialtjänstens och forskarnas. Utöver detta har det blivit ett försök att förstå innebörden i eller betydelsen av dessa två projekt som båda, fast på helt olika sätt, och efterhand som de pågick, utifrån helt olika förutsättningar, handlade om utveckling och lärande. Vad var det som skulle utvecklas, varför blev det som det blev, vilka föreställningar fanns det bakom projekten och hur fungerade projekten konkret? Och ur dessa nära frågor springer nya frågor - finns det något allmängiltigt i dessa projekt, något som återkommer i alla de oändligt många projekten inom socialtjänsten, något som äger generell giltighet? Vad är det man lär sig, hur går det till, kan man lära ut sådant som man lär in i projekt, eller är det som lärs alltid personligt och därför heller icke generaliserbart, och om så måste det alltid göras om? Trots att de frågor som kan och även bör ställas i sammanhanget är ännu många fler än de jag berört ovan så måste jag, och det sker med en, i viss mening, känsla av resignation, inse att även när jag i frågandet känner mig i god förståelse med det jag studerar så är min avhandling mera en prolog till något än den är ett färdigt svar. Och att jag, om jag i fallstudiens berättelse lyckats föra fram några intressanta frågor, och i mitt sökande efter svar och tolkningar lyckats ge händelserna en betydelse, som leder ut över det konkreta händelseförloppet, ändå får vara nöjd.

I projektet, som avhandling, har jag att ta ställning till och förhålla mig till två konkreta och samtidigt överordnade problem. *Det första*

handlar om *ämnet* och därmed om *framställningen*, medan *det andra* rör valet av *analysstrategi*.

Frågan om framställningen är på sätt och vis redan besvarad i och med valet av avhandlingens ämne. I det projekt som jag kallat forskarnas, anges fallstudien som en viktig del av metoden. Och härmed blir fallstudien även avhandlingens metod, men den måste över-skrida projektets egen. Samtidigt är det emellertid så att det är först i och med avhandlingens fallstudie som den i projektet utlovade fallstudien genomförs, men nu i ett delvist annat sammanhang. Forskarnas projekt resulterade i två delrapporter från vårvintern 1989⁶, Peter Westlund hade vid skrivandet redan lämnat projektet och med professor Sunesson som ansvarig för det vetenskapliga innehållet förändrades både inriktning och sikte eftersom målet nu var en avhandling. Med detta förändrades också fallstudiens inriktning och syfte. Man kan säga att den utvecklades till ett *strategiskt case-val*⁷. I detta ligger också att Peter Westlund generöst avstod från att slutdokumentera projektet, och att i övrigt använda våra gemensamma upptäckter, i avvaktan på min avhandling.

Vad val av analysstrategi anbelangar, kommer jag att argumentera för att detta val, å ena sidan, är beroende av avhandlingens empiri, som utgörs av fallstudiens retrospektiva berättelse. Det vill säga är beroende av att fallstudien valts som avhandlingens metod. Å den andra sidan, att fallstudiens berättelse handlar om ett projekt där teori och metod syftade till att identifiera socialarbetarnas förhållningssätt, samt till en förändring av detta. Således är projektets teori och avhandlingens inte samma sak, och kan inte vara det. Med detta följer nödvändigtvis att jag måste lita till mer än en analysstrategi. Vilka beror bl. a. på det i avhandlingen valda perspektivet, och med detta vilken typ av aktör-strukturrelation som skall studeras.

Således menar jag att det är nödvändigt för förståelsen att lita till två olika analysstrategier: En *diakron* för fallstudiens berättelse om

⁶ Westlund (1989) och Steen (1989).

⁷ Se Flyvbjerg, a. a. band 1, s. 149. Att fallstudien är strategisk innebär att berättelsen om *de två projekten* måste utvecklas till en bild eller beskrivning av centrala karakteristika eller förhållanden inom socialtjänsten.

de två projekten, deras historiska framväxt, de såväl externa som i projekten immanent förekommande processerna etc. Och en andra, *synkron* analysstrategi, som gäller utvecklingen av de begrepp som skall tjäna förståelsen av de ovan omtalade processerna, dess plats i en mera övergripande bild av socialtjänsten som samhälleligt instrument, organisatorisk/institutionell struktur, samt relationen mellan denna struktur och aktörerna och aktörerna inbördes.

Att jag här talar om *analys* bör inte förstås som synonymt med begreppet *analytiskt* i den betydelsen att jag har förfogat över mina analysinstrument *a priori* i förhållande till empirin. I avhandlingen gäller tvärtom det motsatta. Med utgångspunkt från den *diakrona analysens narrativ* som ju är fallstudien - detta är helt centralt för förståelsen av avhandlingen - och utifrån mitt syfte har jag i efterhand valt de teoretiska instrument som möjliggör den *synkrona analysens tolkning*, det vill säga, ställer fallstudiens berättelse i perspektiv. Härmed har jag också sagt att valet av perspektiv bestämmer teorivalet, samt att i avhandlingens teori kan det valda perspektivet utläsas.

För att komma till rätta med detta mitt eget projekt har jag i mitt sökande efter en dispositionsprincip, som jag tror det heter, valt att gå runt problemet, så att säga, motsols. Det betyder att jag, kanske mindre som ett val än som en nödvändighet och tvärt emot det som är brukligt, började skrivandet med redogörelsen för avhandlingens empiri, d.v.s. min fallstudie, för att därefter, när hela fallstudien legat framför mig som text, övergå till teoretisk reflektion. Om texten, som sådan, genom detta sätt att skriva blivit mera läsbar är jag osäker på, däremot har den blivit möjlig. Avhandlingen har också med denna disposition blivit en upptäcktsfärd i sökandet efter ny förståelse, och på gott och ont, har den därmed också blivit en resa där läsaren uppmanas att följa med. Detta sätt att skriva har emellertid gjort det problematiskt att inledningsvis precisera avhandlingens syfte. De många och vida frågorna ovan har uppstått efterhand och under resans gång och springer ur mina försök att förstå det jag varit med om, och de bör därför uppfattas mera som en sorts vägledning inför själva resan än som avhandlingens avgörande frågor. Med detta menar jag emellertid inte att det är svårt att veta

vad avhandlingen handlar om. Fallstudien är berättande och "alla berättelser handlar om någonting", säger Mats Ödeen och av honom skall jag ta hjälp för att klargöra problemet⁸.

Ödeens bok handlar om *dramatiskt berättande*, och även om fallstudiens berättande inte är dramatiskt i bokens mening, så kan resonemanget vara lärorikt. "Dramatiska berättelser handlar om personer", vilket emellertid inte utesluter att ett referat av berättelsens handling kan ske på annat sätt än genom att tala om personerna. Handlingen kan beskrivas genom hänvisning till verklighetens, och därmed berättelsens, många olika nivåer. Berättelsen kan således, utöver att handla om personernas liv, handla om deras livsstil, om kulturella motsättningar, om betydelsefulla strukturella förhållanden och därmed om personernas grundläggande existensvillkor etc. Nivåerna är, som sagt, många och således även möjligheterna, även om berättelsen härmed förlorar det genuint dramatiska. Dramats personer kallas även för dess karaktärer och utan sådana finns det ingen handling. Nu är det, säger Ödeen, en gammal tvistefråga inom dramaturgin om *handlingen* eller *karaktären* kommer först. "Visar människan sin karaktär genom att handla, eller är det hennes karaktär som så att säga förutbestämmer hennes handlingar?"⁹ Svaret är, om inte en smaksak, så ett val som får konsekvenser. "I dramatiskt berättande kommer alltid handlingen före karaktären", och att vända på det hela "resulterar i ett anti-dramatiskt berättande"¹⁰. Det bör leda till slutsatsen att karaktären synliggörs genom handlingen varvid berättelsen blir en nödvändighet. Sätts karaktären först determinerar den handlingen, som förvandlas till transportsträcka för det som man redan vet, och berättelsen upphör.

I avhandlingen handlar det också om ett val. Jag har valt berättelsen och därmed handlingen, vilket jag tolkar som *upptäckandets väg*. Det betyder, med andra ord, att jag inledningsvis, och i syfte att skapa en ingång till avhandlingen - utöver de ovan anförda och under resans gång uppsamlade frågorna - skall sammanfatta fallstudiens syfte i

⁸ M. Ödeen (1995).

⁹ A. a. s. 229.

¹⁰ A. a. s. 232.

några korta punkter. Jag skall även presentera det perspektiv som i avhandlingens andra kapitel formats till teori. Avhandlingens vidare syfte skall jag däremot först presentera i undersökningens sista kapitel, efter fallstudien, och då i form av ett mindre antal frågor - avhandlingens egna frågor. Med detta syftar jag till sådana frågor som med den synkrona analysens perspektiv blir viktiga att ställa till fallstudiens berättelse, och som jag menar kräver reflektion och eftertanke både att ställa och besvara. Att välja annorlunda skulle vara att välja *bevisandets väg*, och således förekomma berättelsen som därmed tystnar.

V

Som framgår av forskningsplanen¹¹ föreställde sig socialnämnden implementeringen av utvecklingsprogrammet för unga och deras familjer som ett deltagarorienterat forskningsprojekt där det konkreta socialarbetet skulle utvecklas och förändras genom forskarstödd intervention. Målsättningen var tvåfalldig: För det första att förankra de i utvecklingsprogrammet presenterade mål och riktlinjer för den nya utvecklingen, i detta ingick att lägga grunden för en förändring av praktikernas förhållningssätt. För det andra att genom forskarnas stöd och intervention tillskapa ett exempel för förändringsprocessen som sedan skulle underlätta utvecklingen på de övriga sektionerna. Det var alltså ett helt och hållet uppifrån initierat projekt. Nu blev det, som det så ofta är fallet med uppifrån initierade förändringsförsök, inte alls som man tänkt sig. Men icke desto mindre hade forskarna att förhålla sig till det som var planerat. Det innebar att vi tvingades till en strategi, som både följde ledningens föreställningar för projektet, men samtidigt möjliggjorde en förutsättningslös dialog med praktikerna. Detta krävde att vi tog fasta på vissa begrepp och formuleringar i utvecklingsprogrammet, framför allt begreppen förhållningssätt och självkritik. Detta medförde med nödvändighet en omformulering av forskarnas roll, från intervention genom styrning av förloppet, till intervensering genom dialog kring dessa begrepp.

¹¹ Se bilaga 3.

Implementeringen av utvecklingsprogrammet genom forskarstött intervention fick således en egen målsättning för forskningsdelen, en målsättning som kan preciseras till fyra delmål:

1. Det blev ett viktigt mål att utveckla forskarnas intervention genom tvångsfri diskurs. Alltså att i ett praktiskt socialt förändringsarbete införa Habermas' diskursetiska regler, som en central del av förändringsprocessen.
2. Det överordnade och helt avgörande målet för forskningen var operationaliseringen av Habermas' handlingstypologi.
3. Genom eller med hjälp av de två första målsättningarna bjuda in handläggarna till en självkritisk granskning av de egna ärendena för att spåra det/de egna förhållningssättet/sätten, till detta fogade vi en förhoppning om att eventuellt kunna göra en teoretisk precisering av begreppet. Forskningsprocessen formulerades därmed som ett dialektiskt förlopp mellan teoretisk, och praktisk diskurs.
4. Slutligen att om möjligt kunna dra några generella slutsatser kring förändringsarbete inom socialtjänsten.

Med ambitionen att interventionen skulle ske i en icke-störd dialog mellan praktiker och forskare tvingades vi arbeta med den teoretiska diskursen under den praktiska diskursens villkor, och härmed blev vi del av förändringsarbetet och vårt eget studieobjekt.

VI

Utgångspunkten för mitt perspektivval och därmed för de teorier som jag gjort till avhandlingens är i korthet följande: Fallstudiens berättelse drivs framåt av de personer som den handlar om. Det är deras handlingar, relationer och föreställningar som ger innehåll och liv åt fallstudien. Samtidigt är handlingen betydelsebärande¹².

¹² Asplund (1970).

Handling är handling i kontext, och det är i kontexten som den får betydelse. Att i denna mening fråga efter handlingens betydelse är å ena sidan att fråga efter de handlandes egen subjektiva förståelse, å den andra att söka min egen tolkning utifrån en överordnad frågeställning, ett bestämt perspektiv. Om detta skriver Bent Flyvbjerg i ett avsnitt om betydelsen av strategiskt valda fallstudier:

Desuden kan det ud fra et forståelsesorienteret såvel som fra et handlingsorienteret synspunkt ofte også være mere afgørende at få klarlagt, hvilke dybereliggende mekanismer, der frembringer et givet problem, og hvilke konsekvenser problemet kan medføre, end at opnå en beskrivelse af symptomerne på problemet, og hvor hyppigt de forekommer.¹³

Således kan avhandlingens perspektiv beskrivas som förståelse- och handlingsorienterat. Det är, att jag valt att se människan som handlande i kontext men också som tolkande sitt handlande i eller utifrån denna kontext. Det innebär att människan framstår som betydelseskapande, varvid perspektivet också i viss mening är fenomenologiskt. Den förståelseorienterade aspekten medför emellertid också ett sökande efter det Flyvbjerg kallar för de djupare liggande mekanismerna, eller de, i strängare mening, kontextskapande strukturer. Med detta vidgas perspektivet så det även omfattar de institutionella och organisatoriska strukturer, i vilka individen gestaltas som *aktör i struktur*¹⁴. Slutligen söker jag knyta dessa delvis kontrasterande perspektiv samman med hjälp av Johan Asplunds begrepp *tankefigur*¹⁵. Således delar jag upp fallstudiens, på Habermas' teoretiska resonemang baserade, kommunikativa handlingsdimension i *teoretisk diskurs*, respektive *praktisk diskurs* och söker dess djupstruktur med hjälp av de tankens figurer som knyter ihop bas och överbyggnad. Med detta även sagt att jag söker min förståelse av aktörernas kontextuella handlingar genom att tolka dem som diskursiva.

Det är i detta mitt val av delvis kontrasterande perspektiv som det blivit möjligt att förena projekt och avhandling. Med det dubbla

¹³ Flyvbjerg, a. a. band 1, s. 149.

¹⁴ Pedersen (1989).

¹⁵ Asplund (1981).

perspektivet har det blivit möjligt att söka teoretiska utgångspunkter för en analys som rymmer den dialektiska rörelsen mellan: den fenomenologiska människosynen och kontextens strukturer; livsvärld och systemvärld; handling och kontext; diskurs och tankefigur etc. - kort sagt att arbeta med både projektets begrepp och avhandlingens. Härmed har det varit möjligt att utveckla den i projektet givna fallstudien till *strategiskt fall* eller *case* och därmed även till avhandlingens fallstudie.

VII

Skrivandet är, har jag förstått, i mångt att överkomma eller över-skrida den förutfattade innebörd eller betydelse som de välkända och nära begreppen förser oss med för att upptäcka andra och nya sammanhang. I mitt sökande efter exempel och därmed goda förebilder för avhandlingen har några namn blivit mera betydelsefulla än andra. Således har Bent Flyvbjergs teoretiska position, som den läggs fram i avhandlingen, fått stor betydelse för mitt eget tänkande. Med detta har även några av hans centrala teoretiska positioner blivit mina. Det bör emellertid inte tolkas som att jag i min avhandling följer honom i snäv bemärkelse, heller inte att jag under mitt arbete med avhandlingen haft personlig kontakt, det handlar, som ovan anförts, om *det goda exemplet och dess makt*. Hur jag sedan förvaltat de upptäckter jag gjort kan mina förebilder inte lastas för, ansvaret för avhandlingens text är mitt eget, både där det leder framåt men också där jag kör fast.

Likaså har Peter Westlund, som forskare och vetenskaplig ansvarig för fallstudiens forskningsprojekt, haft stor betydelse för min tankegång. Men utöver detta innebär hans närvaro och därefter frånvaro i fallstudiens berättelse att det *vi* som läsaren möter lite varstans i texten kan uppfattas som förvirrande. Att *vi* alltid inkluderar ett *jag* menar jag kan tas för givet men vem är den eller de andra? Svårigheten har delvis sin rot i det faktum att projekten som beskrivs går in i varandra och att *vi* därför refererar till olika personer. I början av fallstudien syftar *vi* så gott som uteslutande på forskarna, på Peter och jag själv, men även här och var på forskarna och praktikerna. Så

långt vill jag dock hävda att syftningen framgår av sammanhanget och att *vi* är relativt problemfritt. Ett annat sätt på vilket *vi* används i texten är när jag drar in läsaren i berättelsen som förtrolig eller som vittne, exempel på detta är när jag skriver, *således ser vi hur..* eller, *när vi ställs inför..etc..!* Ur skrivandets synpunkt menar jag dock problemets kärna finns på annat håll. När *vi* syftar till forskarna, det vill säga till Peter Westlund och Immanuel Steen, så blir det efterhand - på grund av att Peter inte bara lämnade projektet, men med anledning av mina vidare ambitioner även *drog sig tillbaka* från detta - svårt att avgöra när vi verkligen är *vi* och när det refererar till *min* upplevelse av *vi*. Således ändrar *vi* innebörd under berättelsens gång, från att hänvisa till forskarnas både fysiska men också mentala eller kanske riktigare begreppsbyggande och teoretiserande; gemensamma och samstämmiga närvaro, till något reellt annat. Efterhand som Peter, inte bara lämnade projektet i fysisk bemärkelse men även som begreppsbyggande del av detta, töms även de gemensamt formulerade begreppen naturligtvis mer och mer på det som Peter kan ställa upp på som ett *vi*, samtidigt som den gemensamma *tillblivelseprocessen* förpliktar till något som är mer än *jag*. I våra samtal kring texten har jag genom Peters försiktiga reservationer förstått att det *vi* som jag betraktat som en enkel fråga om intellektuell hederlighet, av tidens gång ändå reducerats till en formsak. Därför är det nödvändigt att som bruksanvisning påpeka att *vi* under berättelsens gång, fast jag inte kan ange exakt var och när det sker, mer och mer skall läsas i betydelsen *jag och min personliga eller subjektiva tolkning av det som var vi*. I avhandlingen har jag dessutom och för att understryka det ovan sagda - i den del som omfattar fallstudien, liksom i texten ovan - valt att omtala Peter Westlund endast med förnamnet.

Kapitel 1

Uppdraget

1. Socialtjänsten

Socialtjänsten kan i dess nuvarande gestalt i stort ses som ett resultat av 1960-talets radikala samhällsdebatt. Och den innebar vid sin tillkomst ett i de flesta avseenden radikalt uppbrott från den gamla vårdideologin även om dess rottrådar fortfarande kunde ledas ända tillbaka till förra seklets fattigvårdsideologiska tänkande. 60-talets samhällskritiska debatt var starkt upptagen av välfärdsstatens utveckling och omfattning. Det stora utredningsarbete som 1967 tog sin början med tillsättandet av Socialutredningen kan bl.a. ses som ett resultat av denna debatt. Välfärdsstatens utveckling hade, både materiellt och ideologiskt, nått den punkt där en uppgörelse med fattigvårdens människosyn och hjälpformer kändes överhängande nödvändigt. Under det fortsatta utredningsarbetet under 1970-talet inför socialtjänstreformen 1982 handlade debatten om socialtjänstens plats i välfärdssamhället, och härvid stod dess mål och syften i diskussionens centrum¹. Uppfattningarna kring detta har under åren varierat starkt, inte bara mellan men även inom de politiska partierna, inom professionerna själva, bland olika företrädare för den samhällsvetenskapliga forskningen liksom i den allmänna debatten. Med Socialtjänstreformens genomförande 1982, samt de olika uppluckringarna av den kommunala nämndeorganisationen² blev det dags för, framför allt, den inomprofessionella diskussionen om socialarbetets organisering och metoder. En diskussion som således pågick parallellt med den politiska debatten kring ett ökat medborgerligt deltagande i demokratiprocessen. Det kan också beskrivas som en

¹ Ex. vis *Samarbetskommittén för socialvårdens målfrågor*, (1970). SOU 1974:39 och SOU 1977:40.

² Det blev således redan i början av 1970-talet möjligt för kommunerna att slå samman de tre sociala nämnderna till en. (SFS 1970:296)

diskussion om hur de uppställda målen skulle nås och reformens löften skulle infrias³!

Konkret handlade socialvårdens organisering, å ena sidan, om en utveckling kännetecknad av påtagliga samhälleliga förändringsprocesser och den nödvändiga anpassningen till dessa. Å den andra om lokala politiskt-ideologiska prioriteringar som tillsammans utmyntades i ett antal olika lokala lösningar. Med socialtjänstens genomförande 1982 upphörde trenämndssystemet definitivt och en sammanhållen nämnd av socialpolitiker tog ansvar för kommunens sociala frågor. I de större kommunerna delades socialtjänsten upp i distrikt och distrikten i sektioner och på politisk nivå började försöken med kommundelsnämnder. Att den nya lagen fick karaktär av ramlagstiftning medförde att de mål och principer som skulle vägleda, för att inte säga genomsyra, den nya socialtjänsten fick en framträdande plats i lagtexten dock utan att det närmare angavs på vilket sätt detta skulle ske. I lagens portalparagraf används således en lång rad starkt positiva och förpliktande begrepp utan att närmare definieras eller ens preciseras. En följd av detta blev att man inte bara mellan kommunerna men även mellan olika distrikt inom kommunen, och senare vid de olika kommundelsnämnderna, kunde välja olika vägar i sina försök att förverkliga intentionerna i de nya lagprinciperna. Med andra ord växte det på lokal nivå fram en stark självständighet i det praktiska socialarbetet under den nya socialtjänsten.

I Socialtjänstens första paragraf, den så kallade portalparagrafen, fastslogs en del av de nya lagprinciperna. Således skulle arbetet *främja människornas ekonomiska trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet*. Detta skulle ske på *demokratis* och *solidaritetens* grund, vilket preciseras som att med *respekt för människors självbestämmande och integritet frigöra och utveckla både enskildas och grupper resurser ihågkommande människors ansvar för sin egen och andras sociala situation*. Andra bärande principer uttrycktes som *helhetssyn* och *geografisk närhet* i arbetet, *samlad social kompetens* och *generellt inriktade insatser i förebyggande syfte*. I det individuella arbetet medförde reformen större fri-

³ L. Holgersson (1993), U. Pettersson [red] (1994)

het att utforma arbetet, både för nämnd och profession. Således kan sägas att det *professionella territoriet* vidgades i förhållande till den tidigare lagstiftningen⁴.

Som helhet samverkade dessa förhållanden till en utveckling som präglades av så väl centralisering som decentralisering. I syfte att förverkliga de nya lagprinciperna och samtidigt hålla samman socialtjänsten och säkra medborgarna en likartad behandling, d.v.s. trygga rättssäkerheten, följde inom förvaltningarna en period av organisering och reorganisering samt ett växande antal metod-, personal-, och verksamhetsutvecklande projekt. Dessa olika tilltag initierades delvis underifrån, d.v.s. från distrikt och geografisk sektion, och i långa stycken sprang de ur specifika lokala behov. Delvis initierades de uppifrån, från den centrala förvaltningsledningen. Härvid handlade det inte bara om att förverkliga den nya socialtjänstens intentioner utan om de centrala ledningarnas växande oro över de utvecklingsmässigt anarkistiska tendenser som man tyckte sig spåra i skuggan av decentraliseringen.⁵ Att man på den politiska arenan samtidigt brottades med de i kommunaldsreformen inneboende maktförskjutningsproblem, innebar, som skall visas nedan, att flera initiativ samtidigt hade både politiska och förvaltningsstrategiska syften.

2. Programmet och dess tillblivelse

Sedan början av 1980 talet hade socialtjänsten i Norrköping fokuserat kring relationen mellan den ideologi som är socialtjänstreformens och det sociala arbetets praktik. Det var en utveckling som tog sin början med den nya socialchefens tillträde 1979–80 och socialtjänstreformens genomförande 1982. Därvid handlade det om att genomföra olika insatser för att utveckla det sociala arbetet och således förverkliga idéerna bakom SOL. Härmed är det efter min mening också relevant att beskriva skeendet som en lokal förlängning av den förre

⁴ T. Lundström, 1994.

⁵ Ett stort antal av de studier av socialbyråernas verksamhet som publicerats från 1985 och framöver handlar om utvecklingen kring och efter 1982 års socialtjänstlag, icke minst kring de i lagen inbyggda motsättningarna. Några få ex är E. Lilja (1989), A. Meeuwisse (1991), P.-Å. Karlsson (1992), U. Pettersson (1994) och i en liten artikel T. Salonen (1995).

och kring reformen genomförda diskussion om hur de uppställda målen skulle nås och reformens löften skulle infrias, varvid Norrköping skulle göras till arena för en sådan infrielse.

Enligt socialchefen måste socialtjänstens ideologi och dess organisatoriska ram ges ett innehåll och för att det skall vara möjligt måste det praktiska socialarbetet genomsyras av viljan till förändring. Inom socialtjänstens ramar behövs således ständigt ett *socialpolitikens verksamhetsfält* inom vilket det är möjligt att bedriva ett medvetet socialt utvecklingsarbete – och, som sagt, blev Norrköping i viss mening en arena för ett sådant utvecklingsarbete, främst genom de olika förändrings- och utvecklingsprojekt som man under 80-talet genomförde där.

Förändringsarbetet startade med att politikerna, i nära samverkan med socialtjänstens ledning, skapade nya förutsättningar genom organisering – förändring av organisation och resurser – för att slutligen gå över till *styrning genom handling* – särskilda program avseende förhållnings- och arbetssätt. I ett senare skede avsåg man även att styra genom utvärdering, något som emellertid aldrig genomfördes i någon större utsträckning⁶. Således omorganiserade man individ- och familjeomsorgen med utgångspunkt ifrån socialbidraget. Först överfördes handläggningen av socialbidrag till utredningsbiträden, varigenom socialsekreterarnas arbete koncentrerades till stöd- och behandlingsinsatser. Därefter infördes speciella handläggare av arbetslöshetsfrågor, vilka fick till uppgift att försöka reducera socialbidragskostnaderna genom att främja den enskildes rätt till arbete och utbildning. Och för att ytterligare stötta detta arbete inrättades speciella tjänster för hushållsekonomisk rådgivning.

I en skrivelse från planeringsavdelningen (1987-02-19) beskrivs det på detta sätt:

⁶ I en senare intervju med dåvarande socialchefen, är detta en av de punkter han pekar på som en brist i det arbete som gjordes: "Jag inser nu att vi i allt för liten grad uppmärksammade betydelsen av utvärderingens roll för utvecklingsarbetet".

I samband med att socialtjänstlagen trädde i kraft 1982, genomfördes en omorganisation inom förvaltningen. Ett viktigt led i denna var att skapa förutsättningar och former för samarbete mellan programområdena. Rent praktiskt innebar det att personalgrupper slogs sönder och nya bildades, arbetsledningen förändrades och såväl formella som informella vägar för information och beslut förändrades.

Samarbete kan dock inte enbart organiseras fram. Det måste växa fram och det underlättas självfallet om man har likartade utgångspunkter, referensramar och språk. Så var ju inte fallet! Det gick därför åt mycket energi, tid och träning för att hitta de möjligheter – och begränsningar – som den nya organisationen medförde. Man kan nog utan överdrift påstå att anpassningen till organisationen gick ut över utveckling av innehållet i arbetet under en tid.⁷

Parallellt med de organisatoriska förändringarna startades, för att driva på utvecklingen av arbetets innehåll, ett utvecklingsprojekt vid en av förvaltningens geografiska sektioner. Projektets syfte var att utveckla socialarbetets praktik vad gäller vården av barn och unga, från akuta ingripanden och placeringar utanför hemmet mot ökat föräldrastöd och förebyggande insatser i hemmet⁸.

Föräldrastödsprojektet, som detta sektionsprojekt kallades, fick på olika sätt stor betydelse för innehållet i det 1986 påbörjade och 1988 framlagda *Utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga*. Ett av flera program med mål och riktlinjer för de olika verksamhetsområden inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. I samma skrivelse från planeringsavdelningen står det:

I arbetsgruppen för framtagande av det aktuella utvecklingsprogrammet har även ingått representanter från föräldrastödsprojektet och det finns en nära och naturlig koppling mellan inriktningen på programmet och projektet på så vis att de erfarenheter som gjorts i föräldrastödsprojektet, tillförts arbetsgruppens diskussioner och därmed påverkat innehållet i programmet.⁹

⁷ Planeringsavdelningen, 1987-02-19, s. 2.

⁸ Se Föräldrastödsprojektet, Slutrapport (1989), och Steen, Rapport 2 (1989).

⁹ Planeringsavdelningen, a. a. s. 1.

När vi, som forskare, trädde in i bilden fanns således ett pågående och mångdimensionellt utvecklingsarbete i Norrköping. Som led i detta ingick en speciell satsning på föräldrastöd och vård av unga. En satsning som tagit sin början med det ovan nämnda föräldrastödsprojektet och vidareutvecklats med programmet för föräldrastöd och vård av unga.

Vid tidpunkten för vårt första studiebesök i Norrköping, 25 och 26 juni 1987, förelåg utvecklingsprogrammet i en remissupplaga från 1986. Likaså fanns en "Genomförandeplan för utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga" från 11 mars 1987. Utöver dessa två skrifter fanns även olika skisser och förarbeten till utvecklingsprogram och genomförandeplan, samt diverse PM och rapporter från projekt m.m.

Programmet, som presenterades för oss, var å ena sidan en produkt sprungen ur ledningens uppfattning av de problem som vidlåder det sociala arbetets parktik. Å andra sidan hade det, som citatet ovan visar, sina rötter i de erfarenheter som gjorts på den sektion där föräldrastödsprojektet genomförts. Att det utöver detta även syftade till, att tillsammans med övriga måldokument, utåt markera kommunens socialpolitiska ambitioner är kanske en självklarhet.

Men det fanns 1987 ytterligare en anledning för socialnämnden att satsa på särskilda program för socialtjänstens olika verksamhetsområden, barnomsorgen, äldreomsorgen, handikappomsorgen och individ- och familjeomsorgen. Det fanns en då pågående försöksverksamhet med kommundelsnämnder inom två av kommunens distrikt, som led i beslutet om ny nämnd- och förvaltningsorganisation.

Redan omorganisationen i samband med socialtjänstlagens införande hade inneburit "en decentralisering där distrikten blev mycket självständiga". Bl.a. hade man inom vissa distrikt eller till och med på de enskilda sektionerna, oberoende av om man hittat externa medel för finansieringen, lagt ner arbete och energi på att utveckla sådan verksamhet som ur det lokala perspektivet uppfattats som angelägen och som tillgodosett lokala behov. I ovan anförd skrivelse från planeringsavdelningen heter det - "Vad som hänt i det avseendet är att

olika sektioner eller hela distrikt genom enskilda projekt, med eller utan extern finansiering, arbetat med utveckling av verksamhet, som varit angelägen utifrån lokala behov”.¹⁰

Dessa initiativ hälsades på sätt och vis välkomna men gav också anledning till oro, och i planeringsavdelningens skrivelse står vidare att läsa:

Detta är självfallet något positivt, men i vissa avseenden behövs en komplettering av centrala insatser, som garanterar en enhetlig policy i frågor som inte egentligen är av lokal karaktär. Inom individ- och familjeomsorgen har t ex öppenvården för missbrukare liksom insatser för stöd till barn och föräldrar utvecklats på olika sätt och det är då viktigt att kunna överföra erfarenheter och kunskaper så att man får en någorlunda jämn metod- och kvalitetsutveckling över hela kommunen. De politiska beslut om mål och riktlinjer som fattas av socialnämnden, måste styra verksamheten i den riktningen.¹¹

Man konstaterar vidare att förenklat och möjligen något orättvist uttryckt, så har den förändring som, så långt, skett inom förvaltningen till mycket stor del berört organisationen och i väsentligt mindre omfattning innehållet.

Dessa kommentarer, liksom hela resonemanget kring dem, är intressanta eftersom det ger en antydning om att den innehållsliga utvecklingen av arbetet skett lokalt och ”nerifrån”, medan de ”uppifrånstyrda” förändringarna i första hand avsett organisationen, och att detta, åtminstone till en viss grad, oroar.

Således skulle programmet, som utvecklingsinstrument, å ena sidan förse socialarbetets praktiker med riktlinjer för arbetet med unga och deras familjer och därvid lägga grunden för en praktik med gemensamma utgångspunkter, referensramar och ett gemensamt språk. Å andra sidan syftade det, mera konkret, till att förverkliga socialtjänstlagens intentioner, sådant dessa tolkats av politikerna och socialchefen.

¹⁰ A. a. s. 4.

¹¹ A. a. s. 4.

Slutligen var programmet väl förankrat i tidigare och då pågående forskning om barn, barns behov och barns utveckling och det speglade mycket väl de ambitioner som uttrycks i socialtjänstreformen.

3. Genomförandeplanen

Utvecklingsprogrammet hade tagits fram av en arbetsgrupp bestående av representanter för olika programområden, distrikt och socialförvaltningen centralt. Därefter hade det remissbehandlats av samtliga sociala nämnder, skolstyrelsen liksom i fritids- och kultur-nämnderna, innan det lades fram i färdigt skick december 1988. I ett nästa steg skulle programmet föras ut till, förankras och införlivas i de personalgrupper som arbetar med barn och ungdomar och deras föräldrar. För detta syfte hade socialförvaltningen gjort upp en särskild genomförandeplan, likaså tillsatte man 1987 ett *utvecklings-team* med uppgift att följa genomförandet och medverka till program-mets införlivande. Enligt genomförandeplanen skulle genomförandet ske i tre faser. Den första fasen talar om målbeskrivning och en kartläggning av den aktuella situationen vid de geografiska sektionerna, det som i genomförandeplanen även kallas för "nuläges-analys". Den andra fasen kallas för "baskommunikation" och fas nummer tre för "fördjupningsarbete".

Tanken med detta var att i den *första fasen* skulle utvecklingsteamet, forskarna och personalen vid samtliga lokala sektioner, i tur och ordning, genomföra gemensamma diskussioner kring de mål som uppställs i programmet. Därvid fanns föreställningen om att man skulle kunna nå fram till någon slags konsensus rörande program-mets inriktningsmål. I första fasens andra steg skulle de geografiska sektionerna själva men ändå under medverkan av team och forskare, genomföra en kartläggning eller nulägesanalys, varmed syftades på en ärendeinventering i någon form. Syftet med dessa två steg var att de skulle leda till en självkritisk hållning där "personalen börjar problematisera och ifrågasätta sina arbetsmetoder" som det uttrycks i genomförandeplanen.

Fas två, baskommunikationen, tänkte man sig som en "tvåvägskommunikation" mellan utvecklingsteam och personal kring programmets innehåll. Olika insatser i form av handledning, fort- och vidareutbildning riktade till sektionschefer och arbetsledare, som tänktes ligga "steget före" i förändringsarbetet på sektionerna, sågs som viktiga inslag i denna fas.

Fas tre, slutligen, skulle ägnas åt införlivandet av det förhållningsätt som programmet stod för och metoder utvecklas för ett sådant införlivande, det som i genomförandeplanen kallas för "fördjupningsarbetet".

Detta innebär bl a att man avsätter särskild tid för gruppdiskussioner om synsätt på människan, mänskliga resurser, ansvar, samhället o.s.v. – och jobbar på att definiera en gemensam referensram. [...] Utifrån dessa teoretiska diskussioner sker tillämpningar i det dagliga arbetet. Härvid kan personalen få tydliggjort för sig eventuella bristande överensstämmelser mellan mål och arbetssätt. Det kan uppstå behov av ytterligare en fördjupad diskussion, handledning eller fortbildning.¹²

Vid vårt första orienterande möte med socialförvaltningen framkom att man önskade forskardeltagande vid programmets genomförande, också att man hade ganska bestämda förväntningar på vad detta samarbete med forskningen skulle leda fram till. Samtidigt visade det sig, vid våra samtal, vara oklart hur man föreställde sig att detta samarbete konkret skulle gå till. I genomförandeplanen påpekas inledningsvis vikten av att utvecklingsprogrammet erhåller stöd av forskning:

Det är synnerligen önskvärt att utvecklingsprogrammet erhåller stöd av forskningsarbete. Forskningens uppgift blir att studera och bistå med teori och idéer kring genomförandeprocessen. Det som klart skall fokuseras därvid är förändring av förhållningssätt. Forskningen avses leda till generellt användbar teori kring hur förändringsprocesser och resursutveckling kan ske i organisationer i socialt arbete.¹³

¹² Genomförandeplanen, 1987-03-11, s. 6 f.

¹³ A. a. s. 1.

Där hänvisas även, i redogörelsen för de olika faserna, till forskarens olika roller – dels som observatör, deltagande observatör, dokumentatör, diskussionspartner, kritisk granskare eller utvärderare samt, som handledare i metod- och teorifrågor.

Närmar man sig texten med utgångspunkt från dessa formuleringar framstår forskningens uppgift som att medelst diskussion och konkret handledning både följa men också vara med och prägla genomförandeförloppet samtidigt som man önskar detta förlopp vetenskapligt eller kritiskt studerat. Härvid tycks tanken vara att man utöver praktiskt stöd vid genomförandearbetet även skulle kunna ordna erfarenheterna till en på vetenskapliga grunder baserad generell teori för förändringsinsatser.

Tanken på en vetenskapligt grundad kunskap om förändringsprocesser är på intet sätt ny. Det är exempelvis en av drivkrafterna i det forskningsbaserade utvecklingsarbetet, som på många områden växt fram under beteckningen FoU-arbete (Forskning- och Utvecklingsarbete). Även inom det område, som kallas för "tillämpad" samhällsforskning, tas metaforer som "blueprint" och "verktygslåda" på stort allvar av många, för att beskriva teorin respektive metodens funktion i det vetenskapliga arbetet. Därvid uppfattas det som forskarens uppgift att "känna till massvis med knep" som på olika sätt kan tillföras praktiken¹⁴.

4. Forskningens uppgifter

I genomförandeplanen tilldelas forskarna ett flertal olika uppgifter. Bland dessa gäller huvuduppgiften socialarbetarnas förhållningssätt och hur det kan förändras. Det primära målet med utvecklingsprogrammet sägs vara att skapa ett medvetet förhållningssätt hos socialarbetets praktiker, "där programmets och därmed socialtjänstlagens mål och intentioner ingår". Vidare sägs att uppläggningsen av genomförandeförloppet bör planeras väl och av ett fåtal personer, ett

¹⁴ Se Huges & Månsson (1988) s. 160 ff. Även Kronvall & Sköldborg (1987) snuddar vid tankegången när de diskuterar relationen forskning-praktik. Och i Stål och Svedberg (1987) utgör det kärnan i det de kallar "det ovissa mötet".

team, som samtidigt skall ha det övergripande ansvaret för själva genomförandet. Föreståndaren för kommunens praktik- och utvecklingscentrum skall därvid vara sammanhållande. Om forskningens medverkan heter det:

Kopplingen mellan genomförande och forskning ska ske på så vis att forskaren följer processen på en sektion. Fortlöpande återföring av kunskap/erfarenhet ska emellertid ske till samtliga sektioner genom forskarens dialog med "teamet" och i sektionschefgruppen, som måste få karaktären av referensgrupp.¹⁵

Utöver ovannämnda föreståndare för praktik- och utvecklingscentrum ingick i utvecklingsteamet två medarbetare på halvtid. Dessa kom båda från den sektion där det tidigare omnämnda *Föräldrastödsprojektet* genomförts och båda hade erfarenheter från detta projekt.

När vi, d.v.s. forskarna, presenterades för uppgiften i juni 1987 hade det i genomförandeplanen omtalade utvecklingsteamet ännu inte tillsatts, även om man hade klart för sig vilka personer som skulle ingå. Remisstiden för utvecklingsprogrammet hade heller inte gått ut. Planeringsavdelningen hade ordnat så att vi under denna första vistelse i Norrköping fick träffa olika representanter för de geografiska sektionerna. Bland dem vi talade med kände alla väl till utvecklingsprogrammet medan man visste mycket lite om planerna kring dess införande i vardagsverksamheten. I dessa intervjuer förmedlades en bild av praktiken, som delvis avvek från utvecklingsprogrammets¹⁶. Över lag höll man med om vikten av de mål för det sociala arbetet som programmet ställer upp. Å andra sidan var man lika eniga om att den kritik som programmet därutöver förmedlar är fel. Hos flera av de sektionschefer vi talade med var det en gemensam föreställning att programmet just genom sina visioner "bekräftade" den utveckling som dragits igång och redan var en realitet på den egna sektionen. Således ställde man helhjärtat upp

¹⁵ Genomförandeplanen, s. 5.

¹⁶ Vid detta tillfälle träffade vi ett urval som omfattade sektionschefer, socialsekreterare och fältassistenter, sammanlagt ett tiotal personer. Senare när vi själva talade med folk i kommunen utökades gruppen, både till antalet och vad gäller funktionerna.

bakom programmets visioner men tog inte till sig den kritik som också uttalas. I stället menade man att det nog fanns sektioner där kritiken var befogad, men som sagt, för egen del kände man inte igen sig.

Ställda inför påpekandet att programmet ändå formulerar sig kring ett antal konkreta punkter där kritik riktas mot det sätt på vilket verksamheten bedrivs, koncentrerade sig svaren om de resursmässiga bristerna, och då framför allt, bristen på stabilitet och kontinuitet i sektionernas personalgrupper. Som *tungt vägande* orsaker till rörligheten bland personalen angavs "de många och tunga ärenden" med just barn och unga, men även "det faktum" att den omorganisering, som genomförts, skapat möjligheter som lockat många ambitiösa socialsekreterare att lämna byråarbetet. På ett ställe tyckte man till och med att det verkade som om man från centralt håll "belönar sådana som går från det ena projektet till det andra medan man bestraffar dem som föredrar att stanna kvar i vardagsarbetet".

Bland socialsekreterarna var kunskaperna om utvecklingsprogrammet mera diffusa och osäkerheten kring dess betydelse stor. Tillfrågade om vad som bestämmer socialarbetets kvalitet pekade man på sektionschefens kompetens i vid mening och, framför allt, arbetsgruppens stabilitet. Under de rådande villkoren menade man att "man gör så gott man kan" och sen är det inte så mycket mera med det.

I genomförandeplanen tilldelades forskningen en sektion, sektion 11 som det hette då. Här skulle man följa själva genomförandeprocessen och bistå med teori etc. I övrigt skulle vår kontakt med övriga sektioner ske via utvecklingsteam och träffar med sektionschefsgruppen. Att man valt sektion 11 som vårt forskningsobjekt berodde på flera saker. Sektionen bedömdes, vid denna tidpunkt, som en av kommunens verkligt problemtyngda, man hade många och långvariga placeringar och personalsituationen var mycket instabil med en liten kärna av anställda som varit där länge och i övrigt stor omsättning av personalen. Samtidigt hade man i stadsdelen Nordantill en kraftig

nyinflyttning av unga familjer, något som bedömdes kräva krafttag inom den närmsta framtiden.

Som empiriskt underlag för det analysarbete vi planerat (se forskningsprogrammet från augusti 1987), framför allt i fråga om ärendekartläggningen, fann vi det vara bekymmersamt med de endast ca sextio ärenden, som man på sektion 11 uppskattade rörde den i utvecklingsprogrammet utpekade verksamheten¹⁷. När sektionsschefen på sektion 31 tog kontakt med oss och föreslog att vi skulle inkludera dem i vår undersökning kom detta därför mycket lägligt. Eftersom sektionerna 31 och 11 är av ungefär samma storlek och av socialförvaltningen bedömdes som "tunga" i de flesta avseenden innebar det att vi härmed skulle få ungefär dubbelt så många ärenden att arbeta med, ärenden som dessutom hade likartade förutsättningar. (Se avsnitt 5 nedan)

Våra planer för forskningen innebar att vi i en första fas tillsammans med utredarna på dessa två sektioner skulle kartlägga samtliga ärenden med utsatta barn och ungdomar. I en andra fas skulle en systematisk ärendeanalys genomföras, baserad på kritiska händelser i ett antal strategiskt utvalda ärenden varvid gången i dessa ärenden skulle klassificeras med hänvisning till teoretiska resonemang.

Parallellt med ärendeanalyserna och som led i konstruktionen av en modell för handlings- och ärendetyper planerades en serie utvecklingsseminarier med personalen på de två sektionerna. Det var vidare tänkt att dessa seminarier skulle bilda grunden i ett antal *workshops* där socialpraktikerna själva skulle arbeta med sina ärenden och försöka "hitta" de förhållningssätt som handläggningen synliggjorde. Likaså ingick i vår planering att kontinuerligt följa utvecklingsteamet och härvid tillsammans söka mål och medel för dess arbete och således även inkludera teamets arbete i forskningsstudien. En viktig uppgift vid sidan om övriga planer blev att följa hur man bland de olika aktörerna förhöll sig till utvecklings-

¹⁷ Det visade sig när vi genomfört ärendekartläggningen att det rörde sig om drygt 90 ärenden. Se kapitel 7 nedan.

programmet som sådant och till den genomförandeprocess som man från ledningen tagit initiativ till.

5. De två sektionerna

En stor del av det statistiska resonemanget, liksom tabellen i detta avsnitt är direkt hämtade från Peters Rapport I, 1989, från avsnittet "Sektionsvisa jämförelser"¹⁸.

Vid sin bedömning av läget inom socialtjänstens område litade man från förvaltningen till olika statistiska rapporter från verksamheterna. De viktigaste utgörs härvid av områdesbeskrivningar, verksamhetsrapporter, samt översiktsanalyser. Områdesbeskrivningarna innehåller statistiska uppgifter om befolkningens storlek och åldersfördelning, andelen utländska medborgare, flyttningsrörelser, hushållstyper, sysselsättning, lägenhetsbestånd, etc. för olika arbetsområden, kommundelar och tätorter. Verksamhetsrapporterna redovisar de olika insatser som gjorts, såsom hur många biståndsärendena är, härunder antalet hushåll som mottar socialbidrag, antalet LVU och LVM-ärenden etc. I översiktsanalyserna samkörs områdesbeskrivningar och verksamhetsrapporter. Syftet är att undersöka om områdesbeskrivningarnas *yttre* problemtyngd korresponderar med sektionernas ärendestatistik, så att t.ex. objektivt tunga områden också har relativt sett fler och svårare ärenden än objektivt sett mindre tunga.

Utifrån dessa kriterier angavs sektionerna 11, 21, 31, 32 och 41 som särskilt tunga områden. Ser man på andelen stöd- och behandlingsärenden per handläggare framträder sektionerna 11, 12, 19, 22, 31 och 42. Störst antal pågående LVU- och LVM-placeringar hade sektionerna 11, 21, 22, 31 och 32. Härmed kan följande uppställning göras:

¹⁸ Westlund, Rapport I (1989).

Tabell 1.1. Sektioner med olika tyngd

Område:	Sektion:								
Tunga område	11	-	-	21	-	31	32	41	-
Hög andel ärenden per handläggare avseende stöd och behandling	11	12	19	-	22	31	-	-	42
Stort antal pågående placeringar jml LVU och LVM	11	-	-	21	22	31	32	-	-

(Rapport I, s. 8)

I tabellen har sektionerna, fortfarande enligt kriterierna ovan, 11 och 31 problemtyngd, hög ärendebelastning och många pågående placeringar. Sektionerna 21 och 32 har problemtyngd, låg andel ärenden per handläggare, d.v.s. att de kan anses ha en relativt god resurssituation, och många pågående placeringar. Sektion 22 har hög ärendebelastning och många placeringar men saknar problemtyngd i statistikens mening. Sektionerna 12, 19 och 42 saknar tyngd och har få placeringar. Däremot har de en hög andel stöd- och behandlingsärenden per handläggare

Om man går in i tabellen och ser på förhållandet mellan placeringar jml LVU och jml SOL hittar vi följande fördelning. Sektionerna 21 och 32 har lika många placeringar jml LVU, 12 st. 32:an har dock dubbelt så många placeringar jml SOL, 38 st jämfört med 18 st. Mellan sektionerna 22 och 31 finns en liknande relation. Båda har 8 placeringar jml LVU och 22:an 6 jml SOL medan 31:an har 35 jml SOL. I förhållande till dessa intar sektion 11 en mellanställning med 9 placeringar jml LVU och 21 jml SOL.

Det finns skäl att vara försiktig med att dra slutsatser från denna statistik. För det första är statistiken allmänt bristfällig och underlaget ofullständigt, för det andra kan kriterierna och det sätt de används på diskuteras. Således anges problemtyngd med ledning av socialbidragskvoten och andelen utländska medborgare. Även relationen mellan problemtyngd, ärendebelastning och antalet place-

ringar är komplicerad och tillåter inte att man drar några enkla slutsatser om kausalitet. Men med denna reservation in memento kan man bland de tunga sektionerna urskilja tre typer:

- Problemtyngd sektion med få placeringar och en relativt god bemanning (41:an)
- Problemtyngd sektion med många placeringar och relativt sett svag bemanning (11:an och 31:an)
- Problemtyngd sektion med många placeringar och relativt sett god bemanning (21:an och 32:an)

Den sektion till vilken forskningen skulle kopplas var sektion 11. Sektion 11 räknades, vid tidpunkten för projektets start, till de "socialt tunga" områdena, således var antalet hushåll med socialbidrag det näst högsta i kommunen¹⁹. Socialbidragsärendena uppgick till 263 per månad och stöd- och behandlingsärendena till 235. Antalet placeringar låg på 43 per månad, härav 10 jml LVU och några enstaka jml LVM²⁰. Till detta kom att personalomsättningen var relativt stor.

Innan kommunaldelsreformen genomfördes i Norrköping var sektion 11 en av tre sektioner inom det norra distriktet. Geografiskt gränsar sektionen i söder till "Strömmen" vars stränder och holmar är klassisk industrimark. Norröver, på andra sidan Norra promenaden, har Marielund, byggd på sextiotalet, utvecklats till ett av sektionens "tunga" områden. Längre norrut omfattar sektionen Butängen, Lagerlunda och Ingelsta. Av arbetarbostäderna – som låg tät på kullarna ovanför strömmen i kvarteren Tappan, Stenhuggaren, Haken o.s.v. – finns endast ett fåtal kvar. Femtio- och sextiotalets rivningsvåg tog inte bara slummen med sig, utan i uppgörelsen med det förflutna försvann även ett stycke arbetarhistoria²¹. Samtidigt växte staden åt alla håll och kanter under "miljonprogrammets"

¹⁹ I statistiken är antalet hushåll med socialbidrag uträknat som en kvot enligt följande:

$$\frac{\text{antal familjer med socialbidrag}}{\text{antal invånare}} \times 100$$

(för sektion 11 var kvoten 7.1. För sektion 31, 6.3)

²⁰ Tabell 1.1 bygger på uppgifter från 1986, medan övriga siffror är från 1987.

²¹ A. Malmberg (1983).

inflytande. En mera pietetsfull renovering av kvarvarande arbetarbostäder och ett kulturanpassat nybyggande har under åttiotalet lockat nya invånare till stadsdelen Nordantill. 1987, bodde det inom sektionens område drygt 10 000 personer. Av dessa var närmare 8 procent utländska medborgare. Ca 20 procent av befolkningen var under 20 år.

I andra ändan av Norrköping, där E22 drar sitt asfaltband söder över mot kusten, Söderköping och Västervik, ligger södra distriktet och som det hette då, sektionerna 31 och 32. Sektion 31 hade sina lokaler i Hageby vårdcentral, senare, i samband med kommunfelsreformen, flyttade man in i de fyra översta våningarna i ett tio våningars punkthus vid Hageby centrum.

Genom uppköpet av Hageby-Wallbys hemman 1912 förvärvade Norrköping ett 170 tunnland stort område och på 1950-talet började man där bygga stadsdelen Hageby. I dag är det en av de folkrikaste i Norrköping. Inom sektion 31:s gränser bor det lite drygt 15 000 invånare. Av dessa var 1987 knappt 6 procent utländska medborgare och av 21 olika nationaliteter. Lite mer än 25 procent av invånarna var under 20 år. Även sektion 31 räknades in bland kommunens tyngsta områden, med det tredje största antalet hushåll med socialbidrag. 1987 hade man 366 socialbidragsärenden, 261 stöd- och behandlingsärenden. I genomsnitt förekom 53 placeringsärenden per månad, varav 8 jml LVU. Medan det, liksom för sektion 11, endast var ett fåtal jml LVM.

Kapitel 2

Avhandlingens teori

1. Inledning

Varje ordentligt bygge hålls samman av något. Vad detta något är beror på vad det är för sorts bygge vi talar om. Men utan ordentliga spik, plugg, skruv eller vad det nu må vara i sammanhanget, finns risk för ras och även om bygget står, så blir det dragit i alla öppna sprickor och springor. Detta gäller så långt jag kan se även för ett teoretiskt bygge. Teorins olika tunga element står förvisso var och ett för sig, d.v.s. att de var för sig bildar konsistenta teoretiska byggen, men skall de bilda integrerade element i en annan och ny kontext så måste de fogas ihop. Härmed syftas till att våra teoretiska element vanligen hämtas från den för disciplinen eller forskningsområdet gällande diskursen, så sker också i detta avsnitt. Den nya kontexten, det vill säga det specifika undersökningsområdet kräver emellertid införandet av ytterligare en viss typ av teoretiska begrepp. Härvid handlar det om sådana överordnade teoretiska begrepp med vars hjälp de olika valda teoretiska elementen kan fogas ihop, med varandra och med empirin. Jag kommer i detta syfte framför allt att söka mig till tre olika arbeten. Bent Flyvbjergs avhandling är det första, och det teoretiska arbete som jag genom hela avhandlingen kommer att refererar till och i olika sammanhang. Det andra är två små artiklar av politologen Ove K Pedersen kring rättens betydelse för förståelsen av den moderna staten. Det tredje av dessa överordnade eller sammanhållande teoretiska arbeten är Johan Asplunds heuristiska modell för idékritisk forskning.

Ett av de drivande motiven att skriva om teorier om framtiden är, säger Asplund, att nå en kritisk förståelse av det undersökta fenomenet. Och "en kritisk förståelse av ett vilket som helst socialt fenomen förutsätter, att man *går utöver* just detta fenomen"¹.

¹ J. Asplund (1981) s.146.

Härmed tänkas det undersökta fenomenet insatt i ett sammanhang som gör jämförelser möjliga. Jämförelser mellan det specifika fenomenet och andra parallella eller liknande fenomen och företeelser. En sådan kritisk förståelse förutsätter någon form av historisk analys. Och i tillägg till detta en teoretisk apparat som innebär att jämförelserna blir meningsfulla. Föreliggande teoriavsnitt syftar således till att förse min avhandling med de teoretiska utgångspunkter som gör det möjligt att överskrida, gå utöver, fallstudiens berättelse som specifikt fenomen. Härmed inte sagt att fallstudien enligt mitt sätt att se det är otillräcklig som berättelse. Det är bara det att berättelsen, för att nå ut över sig själv måste "sättas in i ett eller annat sammanhang – ett sammanhang som möjliggör jämförelser".

Som utgångspunkt för detta, och därmed som utgångspunkt för mitt resonemang i avhandlingen har jag valt en organisationsteoretisk ansats. Det betyder, närmare bestämt, att jag sökt min förståelse av avhandlingens empiriska del genom att börja, så att säga, uppifrån i några bestämda organisations- och byråkratiteoretiska resonemang som jag funnit fruktbara för min egen diskussion. Det innebär emellertid inte att jag är intresserad av den generella eller allmänna sociologiska organisationsteoretiska diskussionen som sådan. I mitt resonerande kommer jag därför inte gå närmare in på de två begreppens historiska framväxt och utveckling utan nöjer mig med att hänvisa den intresserade till relevant litteratur i ämnet. Detta gäller för övrigt hela avsnittet och de teorier som jag tar upp. De väljs inte utifrån en generell genomgång av det teoretiska fält som de är en del av. De diskuteras därför att de redan är valda för jämförelsen och mitt framväxande syftes skull. Det innebär inte att de är valda "hipp som happ" eller som det heter; enligt personlig tycke och smak. Urvalet grundas på väl avvägda värderingar kring det som jag ägnar mitt studium. Det är således inte bara min förhoppning att det skall framgå under läsningen, det är min övertygelse.

2. En organisationsmodell

I boken *Byråkrati och historia* diskuterar Sune Sunesson utifrån ett "kritiskt och självkritiskt" perspektiv olika moderna eller nyare organisationsteoretiska resonemang gående ut på att "göra 'byråkrati' till ett överhistoriskt begrepp, en 'konstant' i civilisationshistorien"². Utifrån detta kritiska resonemang fastställer han de tre nivåer på vilka en organisation kan, och som jag tolkar honom, bör förstås. För det första är det en "överordnad nivå", som omfattar "produktionssätten i ett samhälle och de sätt de yttrar sig i lagar, politiska regler och administrationsprinciper som dominerar organisationer". För det andra en "inre, 'social' nivå", som består av mönstret av sociala förhållanden inom en organisation. För det tredje "den konkreta, praktiska nivån". Här handlar det om "vad i praktiken organisationen håller på med ..."³

Sunesson påpekar att det i den samtida organisationssociologin knappast finns någon systematisk strävan att förstå eller analysera dessa tre nivåer som en konstituerande helhet. Teoretikernas uppmärksamhet är mer eller mindre uteslutande fokuserad på modellens andra nivå – organisationens inre, sociala nivå. Orsaken skall sökas i sociologernas och härmed även organisationssociologernas sätt att tolka eller definiera begreppet *politik* genom införandet av begreppet *värde*. Politik definieras då, som de processer "genom vilka samhällets nyttigheter fördelas mellan individer och grupper, under utövande av makt från dessa grupper"⁴. Som jag förstått det, är det via den institutionalisering som sker i olika typer av organisationer, som definitionens maktförhållanden regleras, varvid den första organisationsnivån gjorts skäligen ointressant. De i definitionen omtalade processerna förklaras i sin tur med hjälp av begreppet *värde*. Olika organisationers uppgift eller syfte är att administrera och fördela de värden på vilka olika grupper och individer, även under utövande av makt, gör anspråk. På detta sätt regleras maktutövningen samtidigt som samhället garanteras sammanhållning och fortbestånd. Begreppet värde skall då förstås i dess dubbla betydelse,

² S. Sunesson (1985a).

³ A. a. s. 26 f.

⁴ Gould och Kolb (1964). Citerad efter Sunesson, a. a. s. 28, som i sin tur citerar det efter Abrahamsson (1972).

både som *materiellt värde*, t.ex. vinst, lön, befordran, trygghet etc, och *symboliskt värde*, som status, utmärkelser, uppskattning m.m. Likaså omfattar begreppet utöver individuella värden sådana överordnade eller samhälleliga värden som t.ex. ordning, konfliktlösning, hälsa m.m. genom att tillhandahålla de institutionella medlen här för. Härmed blir även den tredje nivån ganska ointressant eftersom det, oavsett vad som kommer ut av organisationens arbete, ändå är det tillskapade värdet som eftersträvas, det som produceras må sedan handla om nationell säkerhet eller stekmargarin, sådant påverkar inte analysen.

En huvudlinje i Sunessons resonemang är att det inte finns något hos eller i begreppet *organisation* som gör det möjligt, eller för den skull fruktbart, att skilja ut det från andra former av sociala relationer. Heller icke från andra sociala system. En konkret, empirisk organisation, vilken som, blir endast förståelig i sin historiska kontext. Och det är således helt fruktlöst att hänvisa till en eller annan generell definition av begreppet. Med detta som utgångspunkt föreslås organisation, som föremål för vetenskaplig förståelse, definierad empiriskt som:

En mer eller mindre beständig relation mellan människor och mellan människor och sådana materiella organisationsmedel som kontrolleras av de människor som är inbegripna i den första relationen. Kontrollen över verksamhetsmedlen varierar mellan medlemmarna i organisationen, en del har mycket kontroll, många kanske ingen alls.⁵

Härmed handlar det om ett socialt system och begreppet organisation framstår som ett specialfall av begreppet social relation, medan organisationens tre förståelsenivåer motsvarar begreppen politik, organisation och materiell produktion. Jag återkommer längre fram till det förra. Nedan skall det senare, de tre förståelsenivåerna, diskuteras mera i detalj.

Den första förståelsenivån utgörs hos Sunesson i grunden av den dominerande samhälleliga produktionsordningen, som motsvaras av politiskt-ideologiska förhållanden. Exempel är "normsystem för

⁵ A. a. s. 44.

legitimering av vissa styrelseformer". På denna nivå kan även övergripande mål antingen uppstå eller bekräftas. I Sunessons studie är det fackföreningspolitiken och kommunikationspolitiken som utgör undersökelsesobjekten på denna nivå, den senare exemplifierad av postverket. På mellannivån eller den sociala nivån utvecklas ideologiska föreställningar kring kontrollen av de interna relationerna, liksom relationen till de två övriga nivåerna. Mål uppställs även här, som antingen bejakas eller avvisas, samtidigt som det är på denna nivå som även de övergripande målen antingen antas eller avvisas⁶. Exemplet är på denna nivå den svenska fackföreningsrörelsen som sådan och postverket. I det första exemplet gäller frågan fackföreningsrörelsens struktur, i vilken grad den är byråkratisk. I det senare vilken betydelse det har för verksamhetens konkreta produktion att de övergripande målen är motsägelserfulla. På den konkreta nivån handlar det om relationer mellan människor och mellan människor och verktyg samt det råmaterial som man arbetar med. Ideologiskt är det en fråga om självuppfattningar, bedömningar, samt imaginärt igenkännande och accepterande. Och exemplen är hur man helt konkret arbetar eller producerar i respektive organisation.

Sammanfattningsvis är Sune Sunessons angivna syfte således att visa på olika, mer eller mindre, orimliga konsekvenser som användandet av ett överhistoriskt byråkratibegrepp, det han kallar för "en 'konstant' i civilisationshistorien", medför för organisations-teorierna och därmed för organisationsforskningen som disciplin. Och som jag läser honom, så torde en rimlig tolkning av hans ståndpunkt innebära följande. Varje bestämning av de sociala relationer som konstituerar byråkratibegreppet, som *exogent givna*, har som konsekvens att den konkreta eller empiriska organisationsanalysen alltid måste utgå från de grundläggande antaganden (de värden) som det för givet tagna förutsätter. Härmed mystifieras de *politiska processer* genom vilka dessa värden aktualiseras, liksom konkret förekommande förhållanden, t.ex. *individens* "omvandling" till *aktör*. Alltså, när organisations- och byråkratibegreppet görs till ett analytiskt *a priori* i förhållande till den studerade kontexten, så vilar

⁶ I en artikel från 1990 talar Sunesson om denna nivåns "immunitet mot kunskap" som en sorts buffert mot krav och mål som inte accepteras, Sunesson (1990) s. 62 ff.

det på vissa oavvisliga ontologiska och epistemologiska antaganden som därmed, och vanligen, implicit följer med i argumentationen, d.v.s. att de tas för givna. Exempelvis kan den ovan och implicit ställda frågan om de konkret fungerande institutionella mekanismer för individens iklädande av en bestämd roll – det vill säga hur individen ges status av aktör i ett bestämt sammanhang – inte ställas i ett sådant teoretiskt schema, den blir helt enkelt irrelevant. De institutionellt omhuldade värden görs således till oberoende variabel i varje given undersökning, i den mån de inte rent av kommer att uppfattas som naturgivna och härmed som konstanter⁷. Och med detta utestängs vi från möjligheten att undersöka och förstå på vilket sätt och i vilka sammanhang relationen aktör-struktur fungerar men också, vad jag kan se, hur makt verkar i den betydelse som begreppet ges av Foucault när han beskriver makten som produktiv och immanent i alla relationer. Även Flyvbjergs centrala fråga om de konkret förekommande förhållanden i samspelet mellan rationalitet och makt torde med detta perspektiv måst förvisas till det irrelevantas skuggvärld.

Den här refererade modellen är enligt min bedömning tillräcklig för mina syften, och utifrån det problem som jag avhandlar finner jag modellen fruktbar utifrån tre aspekter. För det första så tillåter den att den övergripande samhällsliga nivån liksom den konkreta produktionens nivå ses som definierande för själva organisationsanalysen. För det andra medför detta sätt att förstå organisationen att olika överordnade, sidoordnade och underordnade begrepp kan föras in i diskussionen på ett sätt som gör förståelsen av helheten både djupare och vidare. För det tredje att den uppfattas som ram eller rum – det teoretiska rum som får sitt konkreta innehåll genom empirin.

3. Byråkratibegreppet

I flertalet skrifter och studier kring fenomenet "byråkrati" är man eniga om att det råder stor förvirring kring begreppet inom

⁷ O. K. Pedersen (1989)

samhällsvetenskaperna. Något som har fått åtminstone en samhällsvetare att sätta frågetecken inför användandet av begreppet överhuvudtaget⁸. Eftersom min empiriska studie rör olika delar av socialtjänstens organisation och inte minst den del som kommit att kallas för "gräsrotsbyråkratin", som en översättning från engelskans "Street level bureaucracy"⁹, så skall jag nedan referera några av de viktigare teoretiska resonemangen kring byråkratibegreppet för att därefter övergå till det mera specifika begreppet gräsrotsbyråkrati. Men först några lexikala definitioner.

I Bonniers trebands lexikon från 1970 förklaras termen "byråkrati" som sammansatt av franskans "bureau" (=skrivbord eller ämbetsrum) och grekiskans "kratein" (=härska). Och ordet betyder "*ämbetsmannavälde; ämbetsmannaklass; ämbetsmannaväsen, formellt pedanteri*". Går vi vidare till Sociologisk Uppslagsbok från 1973¹⁰ erbjuds vi, under rubriken Byråkrati, tre förklaringar av vilka den tredje är en kort genomgång av Webers teori och än så länge lämnas därhän. De två första förklaringarna är som följer:

1. Varje administrativt, maktutövande system med professionella avlönade tjänstemän i en hierarkiskt ordnad auktoritetsstruktur. I denna mening är byråkrati en mycket vanlig företeelse både i historisk och nutid. Byråkratin ses som ett redskap i händerna på en styrande grupp i ett företag eller ett politiskt system. Synonymt med byråkrati används i denna mening administration och förvaltning.

2. Byråkrati som princip; d.v.s. något som kännetecknar ärendens behandling och gång fram för allt i stora, vanligen offentliga, organisationer. (Ämbetsmannen som byråkrat men verkställande direktören som företagsledare.) Termen byråkrati är i denna mening bemängd med negativ kritik och tidsbunden pejorativ, politisk pedagogik, vilket gör byråkratibegreppet svårhanterligt i vetenskapliga sammanhang.

⁸ M. Albrow (1970). Se även G. Ahrne (1987), B. Abrahamsson (1989) och R. Johansson (1992).

⁹ Termen myntades ursprungligen av M. Lipsky (1969). Den svenska termen är ett resultat av Hans Espings översättning från 1984. (Se Johansson, a. a. s. 41 not 2)

¹⁰ Bengtsson och Hjern (1973).

Vad jag kunnat förstå vid läsningen av ett antal olika organisations- och byråkratiteoretiska skrifter har man trots antal författare och sidor som ägnats begreppet knappast kommit så förfärligt mycket längre än detta vad gäller förståelsen. Men skam den som ger sig.

Av Duncan Mitchell¹¹ kan vi lära att begreppet eller termen byråkrati vanligtvis tillskrivs den franska ekonomen Vincent de Gournay (1712–1759); att begreppet under 1800-talets ökande statliga intervention, framför allt i Tyskland, fick allmän acceptans, som beskrivning av det snabbt växande skiktet av offentliga tjänstemän; att i England fick begreppet på 1830-talet betydelse bland motståndarna mot fattig- och hälsovårdens centralisering, och 1860 skriver John Stuart Mill "[T]he work of government has been in the hands of governors by profession, which is the essence and meaning of bureaucracy"¹²; vidare att begreppet fick teoretisk betydelse i och med Gaetano Moscas arbete från 1895, översatt till engelska 1939¹³, där författaren i sin undersökning av styrelseformerna, framför allt av stora imperier, utifrån elitteoretiska resonemang betraktar byråkratin som så fundamental att *politiska system* antingen kan/bör beskrivas som feodala eller byråkratiska. Delvis följer även Marx och senare Lenin samma tankelinje i diskussionen om byråkratin som ett specifikt borgerligt fenomen. Lenin talar om *ämbetsmannakåren*, som jämförs med en annan av det borgerligt-kapitalistiska samhällets *parasiter*, den stående armen¹⁴. Även Robert Michels följer delvis Moscas resonemang när han 1915 vidgar byråkratidiskussionen med begreppet *oligarki*, som synonymt med elitstyre och något som följer av organiseringsprincipen *per se*. Oundvikligt och inbyggt i alla organisationer, även politiska partier. "Oligarkins järnlag"¹⁵.

Bengt Abrahamsson argumenterar för att Michels är central för förståelsen av byråkratibegreppets historiska utveckling och ägnar ett helt avsnitt åt hans teorier. Ett argument för detta är att han

¹¹ G. D. Mitchell [Red.] (1970).

¹² Mill, J. S.: (1860) *Representative Government*, s. 40 f. (Citerad i G. D. Mitchell, a. a.)

¹³ Mosca, G.: (1895/1939) *Elementi di Scienza Politica/The ruling Class* (i Mitchell, a. a.).

¹⁴ Se Abrahamsson, a. a. s. 34 f.

¹⁵ Mitchell, a. a. och Abrahamsson, a. a. s. 59.

"utgör en parallell till Max Weber". Jag skall emellertid inte gå närmare in på detta. Att däremot förbigå Max Weber när frågan gäller byråkratibegreppet är naturligtvis både omöjligt och otänkbart. Således skall även jag i (nödvändigtvis) korta drag redogöra för några av de viktigaste elementen i hans teori.

Max Weber var knappast intresserad av immanenta organisationsproblem på det sätt som många av dagens organisationsteoretiker är det. Hans avsikt sträckte sig vidare än så. När han i sitt stora arbete *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der Verstehenden Soziologie*, från 1922¹⁶, beskriver den legitima auktoritetens rationella form och därvid administrationen som byråkratisk, är det som en del i den mäktiga historiska analysen av just det moderna samhällets framväxt liksom av dess rationalitet, det som senare kommit att kallas *det moderna projektet*¹⁷. Att ur denna framställning dra just dess organisationsform och nöja sig med det känns delvis otillfredsställande. Icke desto mindre är det, vad jag förstått, just det många moderna organisationssociologer och ekonomer gjort och gör¹⁸. Samtidigt kan konstateras att det heller icke på denna punkt råder enighet inom det organisationsteoretiska fältet, således skriver Bengt Abrahamsson:

Man kan beklaga att organisationsanalysen härigenom avlägsnat sig från viktiga "klassiska" perspektiv: men man kan inte hävda att detta innebär någonting specifikt o-weberskt. Webers analys säger inte att det är nödvändigt att sammanbinda granskningen av byråkratin med granskningen av staten (och kanske inte ens med makroförhållanden: vi har ju sett att han själv använder sig av "inre logik"-förklaringar).¹⁹

Webers metod är det han kallar för *der Verstehenden Soziologie*. Som han använder termen är det rimligt att förstå metoden både som

¹⁶ Jag har använt den engelska översättningen: Weber, M.: (1968) *Economy and Society*, bd. 1-3. New York, Bedminster Press.

¹⁷ Begreppet hänvisar som bekant till undersökningen av förnuftets eller rationalitetens utveckling i de moderna samhällena. Ett tema som grundlades av Weber, a. a. och (1970) i hans undersökning av den tilltagande rationaliseringen i västvärlden, och som vidareutvecklats inom Frankfurterskolan och den kritiska teorin, framför allt av Horkheimer och Adorno (1981), liksom av Habermas och även i viss mening Foucault m.fl. För en översikt, se t. ex. Månsson (1988).

¹⁸ Sunesson (1985 a) s. 13.

¹⁹ Abrahamsson, a. a. s. 52.

gällande en process och ett tillstånd eller slutmål. Således handlar det om den procedur som forskaren använder vid sitt studium, vare sig det gäller historiska processer eller aktuella mänskliga handlingar. Det betecknar emellertid också det tillstånd som inträder när forskaren säger sig förstå det han studerat. Hur sådan förståelse uppnås skall jag inte gå in på här, endast konstatera att Weber ansåg det vara sociologins huvuduppgift att förstå individers sociala handlande som mål-medel orienterat²⁰. Det är denna metod han använder i sin historiska analys, liksom den s.k. *idealtypen* som ett metodologiskt redskap eller orienteringsmedel²¹. Hans byråkrati-modell är just en sådan idealtyp.

Byråkrati-modellen följer på ett resonemang kring legitim dominans inom en social grupp och Weber identifierar tre grunder av sådan legitimitet²². *Tradition* är en, *tro* en annan och den tredje grunden är *upphöjande* eller *antagande av regler* (enactment). Dessa grundläggande orsaker utvecklas vidare till tre s.k. *rena typer* av dominans eller auktoritet.

There are three pure types of legitimate domination. The validity of the claims to legitimacy may be based on:

1. Rational grounds – resting on a belief in the legality of enacted rules and the right of those elevated to authority under such rules to issue commands (legal authority).
2. Traditional grounds – resting on an established belief in the sanctity of immemorial traditions and the legitimacy of those exercising authority under them (traditional authority); or finally,
3. Charismatic grounds – resting on devotion to the exceptional sanctity, heroism or exemplary character of an individual person, and of the normative patterns or order revealed or ordained by him (charismatic authority).²³

²⁰ S Johansson (1970) ss. 32-38, i Asplund (1970).

²¹ Idealtyp är "En konstruktion eller tankemodell som avser att klargöra och isolera betydelsefulla egenskaper hos studerade sociala sammanhang. Idealtypen är en abstraktion och ett instrument, där de ingående delföreteelserna var för sig är empiriskt grundade, men där själva idealtypen inte avses utgöra en empirisk grundad utsaga om verkligheten." (Sociologisk uppslagsbok, s.108)

²² Weber, a. a. band 1, s. 36.

²³ A. a. s. 215.

Den empiriska grunden för Webers auktoritetstyper är historiskt-empiriska studier av olika samhällsformationer, religiösa föreställningar, framväxten av penningekonomin etc. Och även om den legala auktoritetstypen härleds ur förhållanden, som framför allt förknippas med det kapitalistiska produktionssättet, så representerar den ett mera generellt kännetecknande drag vid samhällsutvecklingen mot målrationellt organiserat beteende. Och vad jag kan förstå så är Webers ståndpunkt att byråkratiseringen av samhället inte står och faller med det kapitalistiska produktionssättet. Således ger han historiska exempel på byråkratiliknande centraladministrationer från både Kina och Egypten.²⁴

Det är alltså ur den första auktoritetstypen ovan som byråkratin härleds som "legal authority with a bureaucratic administrative staff":

In the case of legal authority, obedience is owed to the legally established impersonal order. It extends to the persons exercising the authority of office under it by virtue to the formal legality of their commands and only within the scope of authority of the office.²⁵

Renast som typ betraktad blir den legala auktoriteten i utövandet av sin auktoritet när den förfogar över en byråkratisk administrativ stab. För denna gäller att den kännetecknas av formell kompetens. "Only the supreme chief of the organization occupies his position of dominance by virtue of appropriation, of election, or of having been designated for the succession. But even *his* authority consists in a sphere of legal 'competence'".

Den byråkrati som därefter beskrivs och vars kännetecken anges i tio punkter är en av Webers mest berömda *idealtyper*, samtidigt som den blivit en av de mest kontroversiella och även oftast missförstådda. I listan nedan med de tio punkterna använder jag mig av Sten Johanssons översättning. En administrativ stab vars auktoritet upplevs som legal, alltså en byråkrati, kännetecknas av följande:

²⁴ Weber, a.a. band 2.

²⁵ A. a. band 1 s. 215 f.

1. Befattningshavarna är personligen fria och underkastade systemets auktoritet bara i sina ämbetsplikter.
2. Befattningshavarna är inordnade i en fast hierarki.
3. Varje befattningshavares kompetensområde är noga bestämt och avgränsat.
4. Befattningshavarens relation till organisationen är en kontraktsrelation, som principiellt baseras på fritt urval mellan kandidater till befattningen.
5. Urvalet baseras på kandidaternas tekniska kvalifikationer, vilka i de mest rationella fallen provas genom examina.
6. Befattningshavarna avlönas med en fast lön i pengar, vilken ofta är förbunden med pensionsrättigheter. De kan bara under vissa omständigheter avskedas, men är alltid själva fria att lämna sin anställning. Lönens storlek bestäms i första hand av befattningens rang i hierarkin, men dessutom brukar man ta hänsyn till vilket ansvar befattningen medför och även befattningshavarens krav på en "ståndsmässig" lön.
7. Befattningen är innehavarens enda eller huvudsakliga yrke.
8. Befattningen ingår i en karriärstege. Befordran sker efter senioritet eller prestation – eller båda – och avgörs av överordnade.
9. Befattningshavaren äger inte "produktionsmedlen" och har ingen *a priori* rätt till sin befattning.
10. Befattningshavaren är underordnad strikt disciplin och kontroll i sin ämbetsutövning.²⁶

I det, i förra avsnittet, citerade arbetet av Sune Sunesson behandlar han även begreppet byråkrati. Eller det är kanske riktigare att säga att målet för organisationsanalysen framför allt är byråkrati-begreppet och dess användelse. Här, liksom i det tidigare arbetet *Politik och organisation* från 1974, ställer han sig kritisk till det snävt ahistoriska perspektiv som många moderna organisations-sociologer anlägger vid användandet av Webers byråkratibegrepp, ja överhuvud i deras organisationsanalyser. Utöver klassikerna, Marx, Lenin och Weber, hänvisas till organisationsteoretiker som Merton,

²⁶ S. Johansson, a. a. s. 53. Under punkten 9 där det står "produktionsmedlen", är den engelska motsvarande beteckningen *means of administration*. (Weber, a. a. s. 221)

Albrow, Crozier, Blau, Abrahamsson, Mouzelis, Parsons m.fl.²⁷. Tre grundläggande definitioner eller betydelser av begreppet identifieras. 1. Byråkrati som *ett skikt av högre tjänstemän*, d.v.s. *byråkrater*. Denna betydelse fokuserar på byråkratin som maktutövande klass eller skikt, ev. även en elit. 2. En *organisationsform* som har vissa byråkratiska kännetecken. Här ligger betydelsen ganska nära, och hänvisar till, Max Webers *idealtyp*. 3. *Byråkrati i allmänhet* är lika med *organisation i allmänhet*. I denna bestämning suddas gränsen mellan byråkrati och organisation mer eller mindre ut.

I en annan definition, som ligger nära betydelse nr. 2 ovan sägs byråkrati vara "...vägen mellan beslut och handling inom en organisation", där olika regler skall "...åstadkomma en överensstämmelse mellan beslut och handling, för att allt skall gå rätt till"²⁸. Här uppfattas byråkrati som ett inomorganisatoriskt begrepp syftande till att beskriva förhållandet människor emellan. Härvid refererar definitionen till och förutsätter Webers byråkratiteori. Denna uppfattas då som varande av allmän karaktär och en analys av hur sociala relationer struktureras i det moderna samhället²⁹. Byråkraternas egenintresse tillåts inte påverka deras arbete varför verksamheten omges av definitioner, regler och föreskrifter m.m. som utpekas i den idealtypiska modellen. Således utgår definitionen från Webers byråkratibestämmning som fokuserande på formen, inte innehållet.

Det skall dock inte förstås som att det efterhand utvecklats någon grundläggande konsensus kring dessa punkter eller kring idealtypen i sin helhet. Även om jag nöjer mig med några av de mera inflytelserika betydelser som begreppet fått efter det Max Webers arbeten på 1940-talet översattes till engelska hjälper det föga, bilden förblir mångtydig och oklar. Skall vi tro Martin Albrow, vars resonemang utgår från en bred genomgång av begreppets användning inom statsvetenskap och sociologi, så går det att urskilja åtminstone sju olika "moderna byråkratiuppfattningar", som alla i någon mening går att återföra på klassikerna. Ett flertal har som

²⁷ Sunesson, a. a. s. 12 ff.

²⁸ G. Ahrne (1987) s. 189.

²⁹ A. a. s. 190 ff.

kärna olika tolkningar av Webers byråkratibegrepp. För sin egen del uppfattar Albrow tanken på byråkratin, som en specialiserad administrativ funktion inom varje organisation, som det centrala i Webers teori ³⁰.

Även Robert Merton tar i sitt arbete upp byråkrati som en verksamhet som nödvändigtvis är styrd av strikt regeltillämpning³¹. En sådan strikt regeltillämpning följer av byråkratins per definition inneboende rationalitet av vilken regeltillämpningen är en aspekt³². Men detta medför att reglerna över tid tenderar att uppfattas mera som ett ändamål i sig än som ett medel. Det skapas en "overconformity" varvid organisationen (byråkratin) får ständigt svårare att fullgöra det den ursprungligen var avsett att göra. Resultatet är ineffektivitet både i verksamhet och hos den enskilde byråkrat eftersom dennes uppmärksamhet fokuseras på reglerna och inte på uppgiften, vilket leder till "timidity, conservatism and technicism"³³. Att Webers rationalitetsbegrepp tolkats i termer av effektivitet medför, som en naturlig konsekvens, att man även kommit att fokusera på dess motsats, ineffektiviteten. Härvid har några teoretiker gått ännu längre än Merton och betonar ineffektiviteten som byråkratins tydligaste och mest grundläggande karakteristika. Således beskriver Downs³⁴ byråkratins inneboende rigiditet med hjälp av begreppet *livscykel* varvid varje byråkratis öde torde vara mer eller mindre total petrifiering. Begreppet byråkratins livscykel är, som jag förstått det, besläktad med Croziers *byråkratins onda cirkel*³⁵. Här har Weber i någon mening vänts upp och ner och flera av de karakteristika som hos honom konstituerar byråkratin konstituerar hos Crozier dess onda cirkel. Andra, som Blau och

³⁰ M. Albrow (1970). Se även Abrahamsson, a. a., som återger samtliga sju betydelser. Ahrne, a. a. och Johansson, a. a.

³¹ R. Merton (1940).

³² Observeras bör att redan i samband med översättningen till engelska har Webers rationalitetsbegrepp av organisationsteoretikerna företrädesvis tolkats som synonymt med *effektivitet*. Byråkratin har således i första hand diskuterats utifrån om det är ett effektivt sätt eller inte att organisera olika former för administrativa uppgifter.

³³ Merton, a. a. s. 255. (Citerad från Ahrne, a. a. s. 191.).

³⁴ A. Downs (1967).

³⁵ M. Crozier (1964).

Meyer, har liknande synpunkter men menar att frågan framför allt är empirisk³⁶.

I kapitlen 2 och 5 tar Sunesson, i den ovan citerade boken, upp frågan om organisationers mål. Syftet är att visa att "målen i en organisation [framför allt i de s.k. 'människobehandlande' sådana] tillhör en ideologisk nivå". Sunesson tar i sin argumentation hjälp av Charles Perrow och då särskilt en artikel från 1961³⁷. Av Perrows kan vi lära att förvisso har flertalet, för att inte säga alla, organisationer vissa formella eller övergripande, "uttalade" mål. Dessa mål är emellertid av ganska liten betydelse för hur den enskilde organisationen fungerar.

De uttalade målen är en av de minst betydelsefulla faktorerna för organisationens sätt att fungera, och bara i mycket begränsad utsträckning kan organisationerna vara rationella medel för att förverkliga de uttalade målen. De har viktigare saker för sig.³⁸

Utgångspunkten för en mål-medelrationell föreställning är att organisationen, vilken som, är ett rationellt instrument för att uppnå det i målet angivna syftet. Varvid föreställningen handlar om en sammanhängande struktur där övergripande och underordnade mål bildar en mer eller mindre logisk hierarki som gör valet av medel till en logiskt-teknisk fråga. När det sedan konstateras att detta rent faktiskt mycket sällan är fallet riktas kritiken, och därmed även intresset, mot sådant som uppfattas vara orsaker till *avvikandet från* modellen, knappast *av* modellen som uppfattas som i grunden sund. Kritiken kan då sammanfattas: som begränsningar i själva målformuleringen, målen är antingen motsägelsefulla eller de är inte entydigt formulerade; som begränsande förhållanden, i betydelsen oförutsedda störningar eller faktorer utanför organisationen, som undandrar sig organisationens direkta kontroll, d.v.s. i organisationens omgivande system; som i människan själv inbyggda begränsningar av rationaliteten, d.v.s. som brister hos de i organisationen

³⁶ P. Blau och M. Meyer (1971).

³⁷ Perrow, C.: (1961) *The analysis of Goals in Complex Organization*. Am. Soc. Reviw, vol 26.(Sunesson a. a. s. 43 f.)

³⁸ Sunesson, a. a. s. 108, som hänvisar till Perrow.

ingående individerna; som bristande uppmärksamhet på uppkomsten av informella subsystem med mål som helt eller delvis avviker från organisationens huvudmål.³⁹

Exemplen hämtas av både Perrow och Sunesson från det som kommit att kallas för "människobehandlande organisationer". Det gäller sådana institutioner som sjukhus, skolor och socialbyråer m.fl. Vanligtvis utgår "main-stream" teorierna⁴⁰ – som inte allenast bygger på föreställningen om de formella målens operativa funktion men också på en föreställning om att organisationer är identiska i sin strävan att förverkliga dessa mål via institutionalisering – från att dessa organisationer skall göra det de enligt de formella målen är avsedda för; bota sjuka, ge kunskaper och skapa välfärd i vid bemärkelse. Om det nu är så att de inte gör det antas det bero på att något är fel, någon sorts anomali. Det kan röra sig om fel på ledningen, kommunikationen eller personalens förståelse av målen m.m.

Perrow, och med honom Sunesson, tycks, i motsättning till denna hållning, mena att organisationerna snarare är en sorts instrument- och resursansamlingar för, å ena sidan, personalen och å den andra, olika sorters makthavare utanför själva organisationen. Ett intressant och mycket aktuellt exempel från skolans värld ges av Charles Perrow under rubriken *Organizations as myths and symbols*⁴¹. Exemplet är hämtat från hans Amerika men jag tror fler med mig känner igen *mytbildningen* från de första åren av vårt eget 90-tal. Kärnan i hans resonemang framgår av följande citat:

The myth in this case is "the crisis in the schools", proclaimed in the 1980s by presidential commissions and policy groups that represent both conservative and middle-of-the-road political interests. Illiteracy is mentioned, but the emphasis is on the failure of the schools to prepare students for our high-technology future; students are not taking enough math and science, these critics complain. The Japanese and the Russians

³⁹ Abrahamsson, a. a. s. 109–119. Se även P. Westlund (1986), för en kritik från helt andra utgångspunkter.

⁴⁰ Main-stream teorier är, vad jag förstår, det samma som Bengt Abrahamsson kallar för "Det rationalistiska organisationsteoretiska perspektivet".

⁴¹ C. Perrow (1986) s. 265 ff.

are far ahead of us in math and science, and Japan may win the economic contest and Russia the military race. But the Emphasis on failing schools may simply disguise a failing economic system that cannot use an abundance of skilled young people. We cannot even absorb literate job seekers, let alone place well-educated ones in jobs that would use their skills.⁴²

Här kritiseras den mål-medelrationella modellen indirekt genom en kritisk granskning av det bruk som politiskt-konservativa makt-havare gör av modellen. Kritiken av skolan, som en institution i kris eftersom den inte uppfyller de uppställda målen, döljer ett ekonomiskt system i kris. Således är modellen ett instrument och användningen av den ett led i en maktstrategi som egentligen inte har med skolan och dess undervisning att göra⁴³.

Ett annorlunda sätt att förhålla sig till problemen kring mål-medel rationaliteten presenteras av Karl E. Weick, som intresserar sig för bristen på rationalitet hos organisationer som detta beskrivs inom det mål-medel rationella paradigmet⁴⁴. Han utgår i sitt resonemang från organisationer inom utbildningssystemet – och föregriper på sätt och vis diskussionen nedan av människobehandlande organisationer – som *löst kopplade system*. Utgångspunkten är frågan om hur organisationer bär sig åt när de gör det de gör och "...with what consequences for its people, processes, products, and persistence?" Vanligen får frågeställaren samma svar – att organisationen agerar utifrån planering, medvetet val av medel utifrån givna mål och svaret kompletteras sedan med framhållande av sådana rationaliserade procedurer som cost-benefit analyser, arbetsdelning, specifika områden av delegation, auktoritetsstrukturen m.m. Slutligen läggs, som grädden på moset, en samverkande struktur av utvärdering och belöning. Det enda problem med detta organisationsporträtt är enligt Weick att det knappast liknar – varför få torde känna igen sig i beskrivningen. Det organisationens egna aktörer är involverade i, och vi andra – åskådarna – möter, låter sig bäst beskrivas med en underbart absurd bild eller metafor:

⁴² A. a. s. 269.

⁴³ Se även Flyvbjerg, a.a. Band 2, Kap 20.

⁴⁴ K. E. Weick (1976).

Imagine that you're either the referee, coach, player or spectator at an unconventional soccer match: the field for the game is round; there are several goals scattered haphazardly around the circular field; people can enter and leave the game whenever they want to; they can say "that's my goal" whenever they want to, as many times as they want to, and for as many goals as they want to; the entire game takes place on a sloped field; and the game is played as if it makes sense.⁴⁵

Poängen med denna ganska magnifika absurditet är emellertid att den fokuserar på eller vänder vår uppmärksamhet mot vissa nog så viktiga drag hos löst sammanfogade organisationer som t.ex. utbildningsorganisationerna. "The beauty of this depiction of school organizations is that it captures a different set of realities within educational organizations than are caught when these same organizations are viewed through the tenets of bureaucratic theory".

Bengt Abrahamsson, som i sin organisationsteoretiska genomgång och analys även diskuterar samma problematik, väljer i stället att skissa på ett förslag till en "processmodell för studiet av organisationer"⁴⁶. Utöver hans mycket noggranna och fylliga teoretiska genomgång bygger den föreslagna modellen på föreställningen att det är möjligt, att överkomma alla mer eller mindre allvarliga brister som kritiken av det rationalistiska organisationsperspektivet visat på. Modellen syftar således till att bevara eller utveckla denna ansats, som av författaren anses vara i grunden sund eller fruktbar. Abrahamsson utvecklar modellen i sju punkter, som i mycket kort sammanfattning går ut på att alla organisationer måste ses och förstås i ett historiskt sammanhang eftersom de har tillkommit i eller för ett bestämt syfte. De utgör rationellt planerade strukturer som skall tillgodose de intressen som ligger bakom deras tillkomst. Organisationernas huvudmän tvingas allt som oftast ingå olika kompromisser, vad avser måloppfyllelsen, eftersom man ställs inför olika konstraintressen, "motrationaliteter". För att så rationellt som möjligt kunna administrera syfte och resurser, den växande organisationen, tillsätter huvudmannen ett ombud som då utgör organisationens exekutiv. Motiven härför beskrivs dels som

⁴⁵ A. a. s. 1.

⁴⁶ B. Abrahamsson (1975/1989) och vidare utvecklad i Abrahamsson (1986/1992).

ekonomiska, dels av kompetens- och kontinuitetshänsyn samt för att uppnå snabb mobilisering av de samlade resurserna. Det är därefter huvudmannens och/eller exekutivens uppgift, att beroende på olika interna och externa faktorer, bemanna organisationen med en lämplig arbetsstyrka. Dessa tre kategorier av aktörer påverkar tillsammans med andra faktorer, som exempelvis uppsatta mål och organisationens omgivning m.m., på olika sätt organisationens struktur. Slutligen anges de tre vanligaste organisations sociologiska områden samt dess studieobjekt vara: *Byråkratiteori*, som gäller relationen mellan huvudman och exekutiv, *Administrationsteori* som ägnas åt exekutivens problem i samband med styrningen av organisationens produktion, härunder strukturproblematiken och problem i samband med beslutsfattandet. Samt *socioteknisk anpassningsteori*, som undersöker betingelserna för anpassningen av människan och produktionssystemet⁴⁷. Abrahamsson följer sin modell upp genom att ange ett antal intressanta forskningsproblem liksom olika modellrelaterade problem som forskaren skulle ställas inför vid tillämpningen av hans föreslagna modell. Han skissar också på olika förslag till möjliga lösningar eller angreppssätt. Som ett av de svåraste problemen framstår själva operationaliseringen av modellen; de avgränsningar som måste göras kan vara svåra; förändringar över tid, t.ex. målförskjutningar såväl i omgivningen som inom organisationen gör bestämmningar svåra; ett annat problem är att avgöra vem som är huvudman etc. etc.

För min egen förståelse av den företeelse som kallas för byråkrati, och därmed för mitt sätt att framöver använda byråkratibegreppet i avhandlingen, skall jag avslutningsvis vända mig till Roine Johansson och hans avhandling.⁴⁸ Han framför – efter en genomgång av ett antal olika centrala byråkratiteoretikers tankar, i det han kallar för en ”upprövning” av begreppets många betydelser och innebörder – synpunkten att mångfalden rimligen måste leda till ett val. Ett sådant val kan eller bör emellertid inte omfatta ett fullständigt bortväljande av begreppet. Det som mångfalden däremot uppmanar till är en på välavvägda värderingar grundad bortsortering av mindre fruktbara innebörder. Centralt är det i denna

⁴⁷ Abrahamsson (1989) s. 138 ff.

⁴⁸ R. Johansson (1992) s. 34 ff.

värdering att söka sådan betydelse som är bäst anpassad till det problem man avser att studera. Av detta följer att frågan om hur byråkratibegreppet skall definieras inte i första hand är "en fråga om rätt eller fel i förhållande till någon viss auktoritet, utan snarare en fråga om fruktbarhet i förhållande till en given problemställning"⁴⁹. Till detta ansluter jag mig helt och fullt.

Sen är Johanssons uttalade syfte att studera de organisatoriska faktorer som bestämmer gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme och härvid avgränsa begreppet "gräsrotsbyråkrat" genom att sätta det in i ett begreppsligt sammanhang. Detta skiljer sig ganska väsentligt från de i denna avhandlings inledning angivna syften, även om jag också är intresserad av gräsrotsbyråkraten som fenomen liksom av det organisatoriska sammanhang i vilket begreppet får liv och innehåll. *Min* gräsrotsbyråkrat skiljer sig dessutom i åtminstone ett, vad jag förstår, väsentligt avseende från Johanssons dito. I sitt byråkratibegrepp väljer han bort de professionellas roll i moderna organisationer. Grunden till detta anges vara att begreppen hierarki och professionell kunskap kan uppfattas som potentiellt motstridiga auktoritetsprinciper inom en organisation. Expertbaserade hierarkiskt uppbyggda organisationer har av vissa författare behandlats som specialfall av byråkratier, Johansson anför i en fotnot Meynaud, 1969 (begreppet *teknokrati*) och Mintzberg, 1979 (*professionell byråkrati*)⁵⁰.

Socialt arbete utförs nästan uteslutande av professionella, som här förstås som utövare av en profession. Vanligen bestäms en profession som grundad i en på vetenskaplig kunskap baserad utbildning, i detta fall socionomutbildningen. Utöver denna precisering har jag inga ambitioner att gå närmare in på Johanssons ovan angivna distinktion, som är utan betydelse för min studie. I stället är det andra sidor av byråkratibegreppet som jag kommer att fästa mig vid nedan. Således skall jag, förvisso ganska selektivt men ändå, låna några av de bestämningar eller särdrag hos begreppet som Johansson tar upp i sin "sortering".

⁴⁹ A. a. s. 34.

⁵⁰ A. a. s. 35 f. fotnot 27.

Det första att byråkrati är ett organisationsteoretiskt begrepp, som inte är logiskt knutet till någon speciell makroteori, är ett sådant särdrag. Likaså att begreppet heller inte kan användas för att beteckna företeelser som är vidare än "organisation", som t.ex. en viss typ av samhälle. Det är också centralt att organisation och byråkrati inte betecknar samma sak, byråkrati är som begrepp och företeelse underordnat begreppet organisation. Johansson väljer att se byråkratibegreppet som en sammanfattande rubrik "på ett fenomen som omfattar ett antal variabler". Dessa kan sammanfattas i ett antal *inre* och *yttre* aspekter. Detta är avgörande för förståelsen av socialtjänsten som organisation. De inre aspekterna av byråkratibegreppet rör sådant som gäller organisationens inre eller interna förhållanden medan de yttre aspekterna rör organisationens relationer till världen utanför organisationen och det är under denna senare rubrik som begreppet gräsrotsbyråkrati återfinns. Byråkratibegreppets uppdelning i inre och yttre aspekter säger emellertid "ingenting *a priori* om organisationens sätt att fungera i förhållande till någon form av målsättning eller syfte". Vidare är den byråkratiska organisationen en social struktur med vissa utmärkande drag, byråkratibegreppet kan således inte användas om individuella fenomen. Byråkratin bedriver själv ingen materiell produktion men kan administrera sådan. Det utvecklas även viss teknologi inom byråkratin som den förfogar över och som kommer till användelse vid fullgörandet av dess arbetsuppgifter.

Med detta tror jag mig förfoga över en, om inte fullständig så tillräcklig, teoretisk ram för förståelsen av byråkratibegreppet. Det är en teoretisk ram, som så långt jag förstår, väl låter byråkratibegreppet passa in i Sune Sunessons ovan refererade och för avhandlingen valda organisationsmodell. Detta även som den, åtminstone delvis, stämmer överens med Sunessons kritik av det s.k. *målparadigmet* och den andra av hans, på Weber byggda, byråkratidefinitioner. Samtidigt som bestämningen medger att jag inte nödvändigtvis knyter an till Sunessons vidare makroteoretiska resonemang och ståndpunkter.

Återstår att inom detta teoretiska område närmare diskutera begreppet "människobehandlande organisationer" (*human service organizations*). och vissa aspekter av begreppet "gräsrotsbyråkrat".

4. Människobehandlande organisationer

Begreppet människobehandlande organisation, på engelska; *human service organization* (HSO) kan enligt Larsson och Morén⁵¹, som i sin avhandling och i detta sammanhang stöder sig på en organisationsforskare vid namn Herman Stein, spåras tillbaka till 1968⁵². Likaså kan vi lära att det är vanligt att beteckningen används utan att den definieras närmare, vilket emellertid inte betyder att det saknas försök till definitioner. Och i avhandlingens första del refereras ett antal olika definitioner av vilka Vinter, 1963, vars definition knappast kan sägas endast omfatta HSO; Sarri, 1971, Hasenfeld och English, 1974 och Schulberg, Baker och Rowen, 1973 är några. För resonemanget nedan har jag framför allt använt den bestämning eller typologi som Hasenfeld ställer upp för att komma tillrätta med det han kallar för begreppets *allestedsnärvaro*⁵³.

Även om *human service organizations* har vissa egna, särskilt utmärkande, karakteristika, som jag återkommer till, så delar de ännu flera med majoriteten andra organisationer. Således beskrivs de som målorienterade sociala enheter med auktoritet baserad på lagstiftning och/eller rationellt administrerade regler. Auktoriteten distribueras hierarkiskt och rollerna liksom olika positioner inom organisationen är specialiserade⁵⁴. Larsson och Morén formulerar det således:

Alla organisationer inklusive *human service*, utvecklar en byråkratisk struktur, som innehåller många av de element som definieras av Max Weber. Det betyder att auktoritet är legalt och rationellt baserad och att den är hierarkiskt fördelad. Ansvar för löpande beslut har delegerats till

⁵¹ H. Larsson och S. Morén (1988).

⁵² Stein H.: (1981) *Organization and the Human Services*. Philadelphia.

⁵³ Y. Hasenfeld (1983).

⁵⁴ A. a. s. 7 f.

de olika arbetsenheterna; roller och positioner är specialiserade; många aktiviteter är formaliserade och standardiserade.⁵⁵

Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg tillhör det som kommit att kallas human service organizations. Med detta avses organisationer som har till huvudsaklig uppgift att skydda, upprätthålla och/eller förbättra människors personliga välbefinnande. Härvid urskiljer HSO sig i två viktiga avseenden. Det första är att de arbetar direkt med människor. Det har beskrivits som att människorna i viss mening utgör deras "råmaterial". För det andra har de fått sitt mandat utifrån att de skyddar och förbättrar välfärden hos de människor de ger service eller på annat sätt tjänar⁵⁶. Vidare kan HSO klassificeras efter två kriterier; den typ av klienter⁵⁷ som de är utsedda att behandla och den förändringsteknologi som används⁵⁸. Med stöd av dessa två kriterier preciserar Hasenfeld HSO som en särskild organisationsform. Å ena sidan finner vi klienterna, som då delas i två; normalt fungerande människor och människor vars beteende är dysfunktionellt eller avvikande – å den andra den teknologi som används inom organisationen, och här urskiljer Hasenfeld tre olika syftande teknologier: människoutvecklande (*people-processing*); människouppehållande (*people-sustaining*); människoförändrande (*people-changing*). Således får vi sex olika kategorier av HSO, spännande från framför allt olika utbildnings- och utvecklingsinstitutioner som skola, barnomsorg etc., över det vi vanligen kallar för omsorgerna, framför allt äldre, handikapp och individ- och familj, till institutioner av mera korrektiv och rehabiliterande karaktär. Inom samtliga tre huvudtyper av institutioner finner vi teknologier baserade på såväl frivillighet, som på olika tvångsmässiga ingripanden, beroende på klienttyp och syfte.

HSO delar som sagt ett antal av sina karakteristika med många andra organisationer men de har också vissa egna och särskilt utmärkande drag. Hit hör:

⁵⁵ Larsson och Morén, a. a. s. 36.

⁵⁶ Hasenfeld, a. a. s. 1.

⁵⁷ Till klientbegreppet återkommer jag längre fram.

⁵⁸ A. a. s. 4 f.

1. Att de serviceteknologier och metoder som HSO använder måste kunna legitimeras moraliskt. Detta hänger samman med att de aktiviteter som relateras till organisationens klienter har moraliska konsekvenser. Teknologier som utvecklas måste t.ex. uppfylla vissa moraliska krav på vad som är acceptabelt för att nå målet med aktiviteten.
2. Att målen ofta är vaga, mångtydiga och problematiska. Detta är en följd av att det oftast är svårt att komma till överenskommelser om välfärd och välbefinnande – annat än på en mycket abstrakt nivå.
3. Att HSO opererar i en omgivning av moralisk mångfald. Organisationens omgivning är med andra ord sammansatt av olika intressegrupper som var och en försöker förverkliga de egna värden genom organisationen. HSOs beroende av extern finansiering gör dem känsliga för olika opinionsyttringar och intressegruppers påtryckningar.
4. Att HSO tvingas arbeta med teknologier som inte tillhandahåller säker kunskap om hur målen kan nås. Detta sammanhänger med att "råmaterialet" är variabelt och instabilt; att kunskapen om hur människor fungerar och förändras är partiell och ofullständig; samt med att långt ifrån alla förändringar kan observeras och mätas.
5. Att kärnaktiviteten inom HSO består av möten mellan personal och klienter. Naturen hos och kvaliteten i dessa möten har avgörande betydelse för organisationens framgång och misslyckande.
6. Att HSO i långa stycken fattas tillförlitliga effektivitetsmått och därför är mera resistent mot förändringar än andra organisationer.⁵⁹

Till punkten fem ovan fogar Hasenfeld att eftersom teknologier är osäkra och de organisationella målen mångtydiga är organisationens förmåga att samordna eller koordinera dess olika verksamheter och enheter mycket begränsad. Detta gör att man brukar tala om HSO som "löst sammankopplade" system, säger han med en hänvisning

⁵⁹ A. a. s. 7 ff. Jag har för de 6 punkterna använt Peter Westlunds översättning (1989)

till Karl Weick⁶⁰. I en av projektets delrapporter sammanfattar Westlund dessa HSOs utmärkande drag:

Huvudtendensen i dessa organisationer är ett bevarande av status quo. Mäktiga intressegrupper gör motstånd, maktlösa klienter förmår inte generera förändringar, organisationens struktur gör förändringar kostsamma. Lägg därtill personalgrupper som strävar efter att bevara sin status, så förstår vi att det finns styrka i de stabiliserande krafterna. Och samtidigt verkar multipla och konflikterande mål, obestämbara teknologier och löst kopplade interna strukturer för att förändringar skall ske. Poängen är att dessa krafter motverkar varandra, varvid olika förändringsprocesser initieras oberoende av varandra. I löst kopplade organisationer är det oklart vilka som deltar i förändringsprocesser, där är det oklart vilka som drar nytta av olika idéer, där är relationen problemlösning oklar, liksom orsakerna till olika problem.⁶¹

Eftersom dessa organisationers kärnaktivitet är mötet mellan klient och personal, är det i organisationens omvärldsrelation som frågan om succé eller misslyckande avgörs. Och det är med utgångspunkt i detta som Lipsky myntat termen "street-level bureaucracies" som en karakteristik av HSOs kärnbyråkrati⁶². Gräsrotsbyråkratin, som är den vedertagna svenska översättningen av Lipskys begrepp⁶³, består av personalgrupper på lägre nivå, som för att i mötet med klienterna kunna utföra sitt arbete och fatta beslut, försetts med en relativt hög och svår kontrollerbar delegation. I föreliggande studie utgörs gruppen av socialarbetare och då framför allt av socionomer och i det följande skall jag i teoretiska termer försöka beskriva gruppens möte med klienterna hur det blir till, samt hur detta överhuvudtaget är möjligt.

Även här erbjuder Roine Johansson en fruktbar ingång. Men eftersom hans och mina syften fortfarande endast berör varandra par-

⁶⁰ A. a. s. 150.

⁶¹ Westlund (1989) s. 28. Denna sammanfattande karakteristik av HSO leder osökt, åtminstone min tanke, till Wicks metafor! Se sidan 65 ovan.

⁶² Rörande begreppet *street-level bureaucracy* skriver M. Lipsky i en fotnot till sin framställning från 1980 att "The conception of street-level bureaucracy was originally proposed in a paper prepared for the Annual Meeting of the American Political Association in 1969". Lipsky (1980) s. 4.

⁶³ Se fotnot 9 ovan.

tiellt, så tillåter jag mig än en gång att vara ytterst selektiv när jag tar sats med hjälp av hans resonemang. När han i sin avhandling fastställer de teoretiska utgångspunkterna för sitt begrepp "gräsrotsbyråkrat" bygger han på ett antal olika författare och teorier av vilka jag särskilt skall nämna Michael Lipsky (1980) och David Billis (1985) även om teoretiker som Ralph Hummel (1982) och Jeffery Prottas (1979) bidrar till resonemanget. Med hjälp av dessa beskrivs några av de kärnprocesser som är i rörelse vid gräsrotsbyråkratins kontakt med medborgaren. I särskilt ett avseenden är jag emellertid osäker på vilka konsekvenser hans sätt att definiera begreppet får för bestämningen av gruppen socialarbetare som gräsrotsbyråkrater. Det gäller hans diskussion av kravet på direktkontakt, d.v.s. på möten som är både tids- och rumssammanfallande.

I diskussionen av Lipsky och dennes definition av begreppet "Street-level bureaucracy" finner Johansson det där framförda kravet på *direktkontakt* mellan tjänstemännen och klienterna problematiskt. Lipskys definition har följande ordalydelse:

Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work are called *street-level bureaucrats* in this study. Public service agencies that employ a significant number of street-level bureaucrats in proportion to their work force are called *street-level bureaucracies*.⁶⁴

Om jag nu tolkar Johansson rätt, beror hans tveksamhet på att gräsrotsbyråkratins kontakter med medborgarna i de flesta moderna organisationer, och således också HSO, kan ske både skriftligt, per telefon och genom personlig direktkontakt, det senare refererar Hasenfeld, som explicit påpekar detta, till som "face-to-face interaction between staff and clients"⁶⁵. Som jag tolkar Lipskys och Hasenfelds resonemang handlar det här om ett definitoriskt krav, det vill säga att *det följer av definitionen av den människobehandlande teknologin som sådan*.

⁶⁴ M. Lipsky, a. a. s. 3.

⁶⁵ Hasenfeld, a. a. s. 120. Även Lipsky använder denna term när han hänvisar till gräsrotsbyråkraternas specifika roll.

From our definition of human service technology and description of its components, it follows that the core technology (its central elements) is embedded in and manifested through the face-to-face interaction between staff and clients. The form and content of the interaction significantly affects the outcome of the technology, because it is the vehicle through which the intervention procedures are conveyed to the clients.⁶⁶

Jag tolkar alltså detta således att denna direktkontakt, som sammanfaller i både tid och rum, som seviceteknologi utgör den nödvändiga förutsättningen för den utvidgade delegation som är gräsrotsbyråkraternas handlingsfrihet, deras relativa autonomi. Detta i betydelsen att delegationen i fråga ger dem den handlingsfrihet som är både nödvändig för genomförandet av deras uppgifter samtidigt som det är gruppens mest centrala karakteristika⁶⁷. Härmed torde det även utgöra kärnan i organisationens svårigheter att utöva effektiv kontroll: The organization's ability to monitor these contacts directly is limited for several reasons".

Utifrån resonemanget ovan så torde Johanssons vagare tolkning av kontakten mellan klient och gräsrotsbyråkrat, d.v.s. som möjligen både tids- och rumsförskjuten, innebära en uppluckring av begreppet gräsrotsbyråkrati, åtminstone vad gäller dess autonomi. Och därmed en förskjutning av begreppet tillbaka mot ett mera traditionellt weberskt byråkratibegrepp.

Lipskys krav på handlingsfrihet i fullgörandet av arbetsuppgiften, som är knuten till direktkontakten, eller med Hasenfelds ord: face-to-face kontakten bakom lykta dörrar, mjukas således upp i Johanssons resonemang genom hans avvisning av handlingsfrihetens beroende av direktkontakten mellan klient och tjänsteman. En ytterligare uppmjukning av begreppet görs av Johansson som i stället för direktkontakten aktörerna emellan söker knyta begreppet närmare till *arbetsuppgiftens art*.

⁶⁶ A. a. s. 120 ff.

⁶⁷ Lipsky, a. a. s. 4, där han understryker kravet på den direkta interaktionen mellan medborgare och tjänsteman. Se även s.13 ff.

Denna uppmjukning genomförs med hjälp av David Billis⁶⁸ som delar in det han kallar "the bureaucratic grassroots" i två olika strata, definierade efter de arbetsuppgifter man har⁶⁹. I det första stratum återfinner vi den sortens arbetsuppgifter som följer snäva föreskrifter och, som om de handläggs rätt, har ett givet resultat även om vägen dit kan variera. I det andra stratum hittar vi arbetsuppgifter som avgörs efter individuell bedömning och där resultatet inte är på förhand givet. Här kan, som Johansson skriver, "tjänstemännen ta ställning till, och, när de så finner lämpligt, ifrågasätta klientens egna bedömningar..."⁷⁰ det är också här vi återfinner hans gräsrotsbyråkrat: "I princip definierar jag 'gräsrotsbyråkrater' så att de inte kan återfinnas i stratum 1"⁷¹. Detta avviker, vad jag kan se, åtminstone principiellt från Lipskys och Hasenfelds definition, skillnaden rör mindre sättet på vilket gränsen mellan de två strata dras, som påpekats ovan, än de konsekvenser det får för storleken på gruppen gräsrotsbyråkrater, d.v.s. vem som ingår i definitionen av begreppet. I Lipsky och Hasenfelds definition *förutsätter* tjänstemannens "bedömning av det verkliga problemet" att detta sker i ett möte med klienten, ansikte till ansikte, det gör det alltså inte hos Johansson. Den här diskuterade skillnaden torde få betydligt större konsekvenser för begreppet gräsrotsbyråkrat än det framstår vid första ögonkast. Således hamnar en substantiell del av Lipsky och Hasenfelds gräsrotsbyråkrater med Johanssons definition i det första stratum bland *vanliga byråkrater*! Nu är det inte min avsikt att i detta sammanhang gå närmare in på om och i så fall vilken betydelse detta har för övriga resonemang i Johanssons avhandling. Jag skall nöja mig med att konstatera att just det personliga mötet, sammanfallande i tid och rum, är av vital betydelse för förståelsen av individ- och familjeomsorgens gräsrotsbyråkrater och den teknologi som utvecklats där. Av vissa även framhållit som dess kärna och som sådan kännetecknet på ett gott socialt arbete.

⁶⁸ D. Billis (1984).

⁶⁹ En distinktion som även Lipsky gör när han konstaterar att direktkontakten med medborgarna för vissa gräsrotsbyråkrater är ganska marginell. Detta innebär att deras delegation inte behöver vara lika omfattande som den kolleger med stora kontaktytor tilldelats. Han delar emellertid inte upp dem i olika strata. (A. a. s. 14 f.)

⁷⁰ Johansson, a. a. s. 42.

⁷¹ A. a. s. 42.

Kärnan i den verksamhet som HSO bedriver är relationen till klienten och det som tydligast skiljer dem från andra typer av byråkratier. Enligt Hasenfeld omfattas begreppet *klient* av tre förhållanden som klart skiljer det från andra organisationers *kund*⁷². Således är klienten både recipient och konsument av organisationens service, en roll som t.o.m. kan påtvingas honom. Samtidigt är klienten det råmaterial som bearbetas i syfte att tillvägabringa en i förväg fastställd förändring. Det innebär att klienten i viss mening inrolleras som kvasimedlem i organisationen för en kortare eller längre tidsperiod under vilken han konsumerar den service som produceras. För att möjliggöra detta inleds vid den initiala kontakten en process som innebär en slags värdering med efterföljande kategorisering. Eller i Hasenfelds terminologi så "typifieras" den blivande klienten som just klient.

Typification is indispensable to the operations of the organizational service technology. From a strictly technological perspective, effective delivery of service hinges on the appropriate typification of clients because the service providers' knowledge is organized by diagnostic units of need, problem, disease, deviance, and the like.⁷³

Med Johanssons ord, så konstrueras klienten i det initiala mötet⁷⁴. Att konstruera en klient är då att förenkla en individ för att effektivt kunna kontrollera och hantera denne. "Förenklingen innebär i praktiken att individen förvandlas till klient. Klienten är med andra ord inte bara en social konstruktion vilken som helst, utan en organisatorisk artefakt"⁷⁵. Organisationer kan inte handla i eller skapa en relation till vem som helst. Organisationer har bestämda syften och därför är de specialiserade och när en individ vänder sig till en HSO upprättas en relation. För att detta kan ske måste individen objektifieras i något avseende, det som organisationen är avsett för, dess specialitet. Passar personens problem eller vad det är in i någon av organisationen i förväg definierad och tillhandahållen, lämplig administrativ kategori placeras han där. Det är i denna

⁷² Hasenfeld, a. a. s. 177.

⁷³ A. a. s. 192.

⁷⁴ Se även Lipsky, a. a. s. 59 ff.

⁷⁵ Johansson, a. a. s. 55.

process som personen övergår till att bli en klient. Det är först då som organisationen kan ta sig an personens problem, som ju nu per definition blivit ett fall, eller som jag framöver skall kalla det, ett ärende. Klient är på sätt och vis beteckningen på varje individs byråkratiska identitet och för att den skall vara aktuell krävs att individen som klient skall ha en relation till organisationen. "Klienten är klient bara i relationen till organisationen, som han möter i form av gräsrotsbyråkraten"⁷⁶. Med hänvisning till Johanssons resonemang, som dock inte explicit omfattar socionomernas arbetsuppgifter, kan vi hävda att när relationen upphör, vilket åtminstone inom socialtjänsten, i vissa fall, kan vara knivigt att avgöra, återstår av klienten endast ett *ärende* och det längst fram till den dag ärendet stängs, varefter det reduceras till en *akt*.

Medan ärendet och klientens relation till organisationen pågår är *ärendet* den *byråkratiska materialiseringen* av en i de flesta andra avseenden för andra än gräsrotsbyråkraten och klienten dold relation.

Således är det en förutsättning för att gräsrotsbyråkrater skall kunna arbeta med människor att dessa förvandlas till klienter och att arbetet sker med ett ärende. Det är endast som ärende gräsrotsbyråkraten kan bedöma människors beteenden och riktigheten i presentationen av verkligheten. Å andra sidan, och som Lipsky och även Hasenfeld framhäver, är det endast i form av levande människor det är möjligt att möta ett fall eller ärende (*case*) *face-to-face*! Denna arbetets dubbelbindning är kärnan i gräsrotsbyråkratens roll och den djupare orsaken till positionens handlingsfrihet.

Förvisso kan en byråkratis ledning, det Abrahamsson kallar för organisationens exekutiva nivå, kontrollera ärendehantering, men med ärendet som levande människa hamnar ledningen i en annan situation och kontrollerandet i ett annat läge. Det förutsätter inte bara en sekretess som är konkret och därmed annorlunda än den som åstadkommas genom en stämpel på aktens försättsblad. Mötet med en människa förutsätter respekt för de i mötet ingående aktörernas

⁷⁶ A. a. s. 60.

integritet, härunder även tjänstemannens kompetens⁷⁷. Ärendet som ett möte mellan människor, även om det formaliserats som ett möte mellan klient och handläggare, är kärnan i gräsrotsbyråkraternas arbete och källan till deras handlingsutrymme, som å sin sida förutsätter en substantiell delegation, vilket åter igen är ett förhållande som påverkar maktrelationerna inom byråkratin i fråga. Det verkar ju inte rimligt att ledningen först förser sina tjänstemän med en långtgående delegation för att därefter omgående ifrågasätta att den används, det skulle vara liktydigt med att börja ifrågasätta grunderna för den egna organisationen och därmed även för den egna exekutiva kontrollen. Dessutom är det ju av rationalitetsskäl som delegationen ges, att ständigt springa de lägre tjänstemännen i hälarna för att kontrollera att de gör som avsett skulle vara att motverka idén med en hierarkisk ordning och arbetsdelning eller specialisering. Allt detta gör att jag inte tror det är möjligt att bortse från det personliga mötet med fysisk närvaro både i rum och tid vid bestämningen av begreppet gräsrotsbyråkrat.

Enligt Lipsky och Hasenfeld representerar gräsrotsbyråkraten den offentliga byråkratin för samhällsmedborgarna och det är på denna nivå, i kontakten mellan gräsrotsbyråkratin och organisationens klienter, som den offentliga politiken får sin utformning. Med Lipskys egna ord så är gräsrotsbyråkraterna *policy-makers*.

Where policy consists of the accretion of many low-level decisions the routines and categories developed for processing those decisions effectively determine policy within parameters established by authorities. In this sense, as observed earlier, street-level bureaucrats "make" policy. To put it another way, the routines, simplifications, and low-level decision-making environments of street-level bureaucracies are political.⁷⁸

Det är således i de rutiner som skapas för mötet mellan gräsrotsbyråkraten och klienten, det som inom tjänsteforskningen kommit att kallas för "sanningens ögonblick"⁷⁹, som den offentliga organisationens service och kvaliteten i servicen avgörs. Samtidigt påpekas

⁷⁷ Hasenfeld, a. a. s. 121 f.

⁷⁸ Lipsky, a. a. s. 83 f.

⁷⁹ Edvardsson & Thomasson (1991).

att det även är på denna nivå som vi finner de mest intressanta svaren på varför den offentliga politiken inte alltid får de effekter som avsetts eller eftersträvas. Härvid handlar det framför allt om den ovan beskrivna tjänstemannarollen där gräsrotsbyråkratens dilemma skall sökas i rollens dubbelbindning mellan professionell hjälpare med stort mått av svårkontrollerad självständighet å ena sidan och byråkratisk gränskontrollant av den sociala servicekonsumtionen å den andra. Lipsky menar att dubbelbindningen kan föras tillbaka på motsägelsefulla tendenser i samhället, konflikter och tendenser av vilka gräsrotsbyråkratierna utgör det organisatoriska förkroppsligandet. Men också, som olika studier visat, att det är en fråga om hur oegentligheter i behandlingen av klienterna, på grund av kontexten i stort men framför allt på grund av arbetssituationen, lätt institutionaliseras i det dagliga arbetet varvid de blir en del av rutinerna för mötet, rutiner som gräsrotsbyråkraterna själva varken kan se eller förändra. Ytterligare en aspekt av denna dubbelbindning framhålls av Sune Sunesson som med hänvisning till Lipsky (1981) säger att det i mångt är ett legitimitetsproblem: Motsättningarna mellan de signaler som kommer "uppifrån" i organisationen och erfarenheterna från kontakten med människorna man möter kan skapa en "legitimitetskris". och för gräsrotsbyråkraten blir ofta de signaler som kommer uppifrån något lika irrationellt och tillfälligt som det som förs in i organisationen från "gatan"⁸⁰. Det är med dessa och liknande argument som Lipsky avvisar den planeringsrationella föreställningen att politiska beslut och utvecklingsprogram är möjliga att genomföra uppifrån och ner baserad på central kontroll av de situationer där politiken eller programmet får sin slutliga utformning⁸¹. Och med Flyvbjerg kan vi ytterligare foga till att det är i just implementeringsfasen som politiska program, och beslutade projekt m.m. är som mest utsatta för förändring.

Med detta tror jag mig nått en förståelse av begreppet gräsrotsbyråkrat och dess avgränsning inom det område som studeras här. Återstår gör, vad jag kan se, en närmare diskussion av det sociala arbetets praktik i termer av vad det är socialarbetarna, som gräsrotsbyråkrater, gör när de handlägger olika typer av ärenden.

⁸⁰ Sunesson (1990) s. 61 och fotnot 9.

⁸¹ Lipsky, a. a. kap. 12 och 13.

5. Individen och organisationen

Tar vi del av det sociala ärendets aktblad finner vi olika slags upprepningar registrerade. Det rör sig om insatser av ekonomisk karaktär, lyssnande, rådgivning och påverkan, ofta rubricerat som motivationsarbete, att våga finnas till, olika rutinkontroller och kontakter med kollegor och andra myndigheter. Det läggs till rätta, information förmedlas etc. – alltsammans upprepat gång på gång. "Alla dessa beskrivningar visar på bredden i det sociala arbetets praktik, men de säger ingenting om djupet – arbetets *kärna*". Orden är Larsson och Moréns när de i sin avhandling söker efter socialarbetets djupaste eller innersta kärna. Och de fortsätter:

Men i denna upprepning finns ett återkommande tema – återkommande men därför inte upprepat. Det är att socialarbetaren konfronteras med en annan människa, där socialarbetaren säger sig att arbetet måste resultera i en förändring i den människans livssituation. Förändringskravet kan betingas av det formella: lagtexten och rättskänslan som säger "detta kan inte fortgå längre". Eller också socialarbetarens personlig engagemang, som utan tvingande yttre bevekelsegrunder leder till att man satsar sig själv i ett mänskligt förändringsprojekt: att hjälpa en annan människa att i grunden förändra sin livssituation och sin existens.

Återkommande – men inte upprepat.⁸²

I deras vidare resonemang beskrivs denna kärna som varande alldeles unik och särpräglad till sin karaktär – *avsikten att vara medskapande i förändringen av en annan människas liv*. Det är dessutom en insats som, när den lyckas, tillför det sociala arbetet nya och djupare dimensioner samtidigt som det bidrar till socialarbetarens professionella identitet på ett sätt som kan vara avgörande för dennes framtida arbete. När det å andra sidan misslyckas blir resultatet ofta smärt- och ångestfyllt för både klient och socialarbetare. Vidare lär vi oss att detta arbete är så annorlunda socialtjänstens övriga, mera rutinpräglade, uppgifter att det rör sig om ett kvalitativt annorlunda arbetssätt: "Arbetssättet är i själva verket så annorlunda att begreppen 'bedömning' och 'åtgärd'

⁸² Larsson och Morén, a. a. s. 51.

inte är meningsfulla för att beskriva vad arbetet innebär⁸³. Det är inte så lätt att som läsare veta vad man gör av en sådan formulering, men till vår hjälp förklarar författarna längre fram att:

Vår utgångshypotes om identifikationen mellan socialarbetare och klient innebär ett teoretiskt antagande om ett arbete med syfte att bidra till "mänsklig förändring". Men det ligger också ett normativt inslag i vårt resonemang – så bör socialarbetaren arbeta. Vi antar att det sociala arbetet har en – bör ha en "kärna" ...⁸⁴

Som jag förstår deras tanke, så finns det, vilket är ett riktigt påpekande, i socialarbetet olika arbetsuppgifter som ställer helt olika, för att inte säga motsägelsefulla, krav på socialarbetaren⁸⁵. Det handlar då om att i vissa arbetsuppgifter *hålla distans* till så väl klient som till problem i andra att arbeta *nära inpå*. Problemet är således å ena sidan en kunskaps- eller lärandefråga. Vi måste ständigt lära oss jobbet på nytt. Arbetsprocessen inbegriper "personlig utveckling och 'växt' utan egentlig slut" som det heter. Å den andra sidan leder detta fram till en svår organisationsproblematik – hur skall en organisation som tillåter denna typ av erfarenhetsbaserad kunskap se ut? Jag återkommer till denna fråga längre fram.

Jag håller med författarna vad gäller socialtjänstens olika arbetsuppgifter, de ställer olika krav på socialarbetarna, om detta sedan innebär ett dramatiskt annorlunda sätt att arbeta än det som sker i andra typer av HSO är jag däremot mindre säker på. Jag skall heller inte kommenterar författarnas syn på det sociala arbetets kärna och dess relation till den i samband med myndighetsutövningen förekommande behovs- med mera bedömningen, jag är dock helt övertygad om att de på intet sätt är ensamma om sin uppfattning. Det är en uppfattning som vi ofta möter i den inomsocionomiska diskussionen, kanske ändå oftast i mera mytiska former än som konkret norm för arbetet, ibland även avvisat som ett orimligt, för att inte säga orealistiskt, krav.

⁸³ A. a. s. 52.

⁸⁴ A. a. s. 53.

⁸⁵ Se t.ex. SOU:1995:58, s. 48 ff.

Frågan om *närhet* kontra *distans*, *regel-* kontra *ramstyrning*, *specialisering* kontra *helhetssyn* och ännu flera sådana möjliga motsatspar finner vi i kärnan av det sociala arbetets verklighet. Och att olika gränsdragningar i arbetet med människors sociala problem är nödvändiga och ibland ändå kan kännas svåra att genomföra, är nog mera en truism än något annat. Likaså är det uppenbart att det finns väldigt många olika intressen som *lägger sig i* genom att ha olika synpunkter, både på socialarbetet som sådant men också på de människors moraliska habitus som är socialtjänstens klienter och att det härvid kan röra sig om mycket grova gränsdragningskriterier. Således skall det också nämnas att vi inte bara finner försvarare av den ovan citerade synen på socialarbetets kärna men att den även har starka kritiker. Överhuvudtaget är forskningen kring socialbyråarbetet numera ganska omfattande liksom den offentliga debatten, som till tider är och har varit intensiv⁸⁶.

Den ovan omtalade klientifieringsprocessen, som förutsättning för klientrelationen, understryker de svårigheter som socialarbetarna med nödvändighet ställs inför i sitt arbete. Johansson talar härvid om "*klientrelationens dubbla karaktär*" eftersom den "samtidigt är en kontakt mellan två människor och en relation mellan organisation och klient". Härvid sätter det organisatoriska sammanhanget, det vill säga relationen mellan organisation och klient, gränserna för hur långt kontakten mellan människorna kan och bör utvecklas. Något som de två parterna måste anpassa sig till.

När Charles Perrow diskuterar de "neo-weberianska modellerna"⁸⁷ får vi veta att med HSO har de s.k. *human relations* teoretikerna sökt återge individen, inklusive dennes behov och drifter etc., den centrala plats i organisationsteorin som Webers byråkratimodell samt dennes olika efterföljare avvisat. Vidare att vi bland dessa teoretiker finner två olika modeller för mänsklig handling, båda omhandlande individen som beslutsfattare. I den ena av dessa modeller ses individen som fullt ut kapabel att fatta rationella beslut så länge det råder klarhet kring de eftersträlvade målen. I den andra

⁸⁶ Se t. ex. Socionomen nr. 7 1995, där Tapio Salonen i en artikel med titeln *Socialbyråns sorti* tillhandahåller en fyllig lista över de mera intressanta studierna från 80-talet och fram.

⁸⁷ Perrow (1986).

finner vi motsatsen. Här bortses det mer eller mindre från komplexiteten i individens önsknings, värden etc, liksom från mångfalden av de faktorer som påverkar målen och därmed individens beslut. I stället används detta som argument för att postulera individen som varande allt annat än rationell och att dennes beteenden därför och inom vissa gränser, låter sig styras. Således får vi inom detta perspektiv två besläktade men helt olika hållningar till människan och organisationen. Den ena vars föreställningar om rationalitet utgår från antagandet att organisationen s.a.s. får sin rationalitet från de i organisationen ingående individerna, varvid det talas om ett *individuellt beslutsfattande*. Den andra som omvänt hävdar att individens beslut trots den rationella avsikten får sin rationalitet från organisationens sätt att arbeta, t.ex. genom arbetsdelning, olika standards, auktoritetsstrukturen, internutbildning m.m. och *beslutsfattandet beskrivs som organisationens*. Charles Perrow finner båda dessa modeller representerade i Simon och Marchs arbeten⁸⁸. Följer vi Perrow är Simons problem socialpsykologiskt i den mening att rationalitetens begränsningar principiellt är den samma i båda modellerna. Organisationens mål och individens sammanfaller inte nödvändigtvis, varvid rationaliteten i beslutsfattandet undandrar sig full kontroll. Således tillfredsställer individen personliga mål genom organisationen, mål som inte nödvändigtvis är identiska med organisationens vilket innebär att med den första modellen av mänskligt beslutsfattande uppstår osäkerheten kring kontrollen av individernas anpassning till organisationen. I den senare är problemet delvis annorlunda.

Frågan som upptar Simon och March är hur individen rent faktiskt agerar när han ställs inför en valsituation och svaret som ges att han konstruerar en förenklad modell av situationen. Vidare att en sådan modell baseras på tidigare erfarenhet som även inkluderar stereotyper och förutfattade meningar. När det till detta läggs att de flesta av individens reaktioner på uppkomna valsituationer är rutinmässiga, innebär det att lösningarna regelmässigt utgörs av sådana som man prövat förr. Det är endast sällan individerna behöver gå in i problemlösningssituationer. När de ändå gör det, söker de längs väl beprövade spår bland ett starkt begränsat antal

⁸⁸ A, a, s. 120.

alternativ och så fort den första möjliga eller satisfierande lösningen visar sig väljs den. Poängen är att de inte undersöker alla möjliga alternativ eller siktar på att finna den optimala lösningen, deras standards för vad som är satisfierande lösningar ingår i och är kärnan i definitionen av valsituationen. Härmed är det möjligt för organisationen att bestämma och kontrollera dessa standards och således definiera situationen, som endast i begränsad mening avgörs av individen. Här handlar det följaktligen om en rationalitet som å ena sidan är begränsad av ledningens förmåga att sätta standards och å den andra av övriga individers förmåga, alternativt vilja, att följa dem. För Simon m.fl. handlar det om att överkomma rationalitetens begränsningar, att med Perrows ord, genom kunskap om orsak och verkan, bättre information och söktekniker, bättre kommunikativa metoder och större tydlighet i målformuleringarna övervinna ovannämnda begränsningar.

Indeed, Simon might be said to have devoted most of his life to the study of intelligence and the possibilities of artificial intelligence to push back the boundaries. Organizations would function better if human rationality were less bounded.⁸⁹

Medan det således för Simon handlar om att skapa förutsättningar för en fullständig och i viss mening gränslös rationalitet vägled av den artificiella intelligensens logik och därmed annorlunda inramning, förhåller sig Perrow skeptisk till hela företaget och hans argument är makteoretiska.

Enligt Perrow är det just rationalitetens begränsningar som gör den byråkratiska kontrollen möjlig liksom det är grunden för makt och dominans generellt. Härvid utvecklar han ett resonemang som går ut på att eftersom människan inte kan fullständigt överskåda och kontrollera samtliga processer och inte förfogar över den kompletta informationen om våra mål, så kan den i stället tillhandahålla våra premisser. Ideologier kan samtidigt legitimera maktförhållanden i samhället i stort. Med fullständig eller "gränslös" rationalitet är det ingen som förmår bestämma våra premisser, och dominans endast möjlig genom våldlig övermakt. Med begränsad rationalitet däremot

⁸⁹ A, a, s. 123.

kan ett aldrig så litet övertag i information, resurser eller tydlighet i mål transformeras till dominans och makt och därmed till hierarkiska strukturer.

För att undvika missförstånd vill jag betona att mitt intresse inte i första hand rör Simons m.fl. teoretiska ståndpunkter som sådana utan det förhållande att Perrows diskussion av Simon et al. på flera sätt vidgar horisonten varvid en del av det som sagts kring HSO, liksom om socialarbetarnas arbetsuppgifter, låter sig förstå utifrån andra och nya perspektiv. Samtidigt pekar Perrows resonemang framåt mot sådant som ännu saknas i mitt eget teoretiska resonemang. Det gäller framför allt, ännu inte ställda frågor kring makt och rationalitet, det senare i betydelsen vetenskapliggjord kunskap eller tekniker för vetande.

6. Vad är Makt?

Makt är inte "en institution och inte en struktur, det är inte en viss förmåga som somliga skulle vara utrustade med: det är namnet man sätter på en sammansatt strategisk situation i ett givet samhälle"⁹⁰. Orden är Foucaults och de är hämtade ett av de få ställen han mera koncist anger sin metod; första bandet av hans "Sexualitetens historia", med undertiteln "Viljan att veta"⁹¹. Det är ingen definition, däremot och som jag tolkar det, en utsträckt hand som erbjuder ett sätt att komma vidare i sökandet efter ett svar på rubrikens fråga, ett svar som erbjuder en djupare eller vidare förståelse av frågans innebörd än den man vanligen först tänker på. Som metod syftar det till att: närma sig, kanske inte en "teori" om makten, utan en maktens "analytik": "det vill säga att definiera det specifika området som maktrelationerna utgör och fastställa vilka verktyg som behövs för att analysera den"⁹². På samma sätt, förekommer det mig, att Foucault i det längsta undviker all sorts uppställande av regler, vare sig för metoden eller inriktningen. Snarare inviteras man som läsare att slå följe med honom, och under färden och samtalets gång pekar

⁹⁰ M. Foucault (1980) band 1 s. 118 f.

⁹¹ Se även Flyvbjerg, a. a. band 1, s. 107.

⁹² Foucault, a. a. s.105 f.

han än hit och än dit medan han säger något om att här borde det finnas utrymme för intressanta fynd etc. När han, som han gör det i Sexualitetens historia, ändå beskriver sin metod sker det som sagt i samtalets form och när han av text och syfte föranleds att "på förhand uppställa fyra regler", tillägger han avväpnande: "Men det är inte oundgängliga krav; på sin höjd försiktighetsföreskrifter"⁹³ – sådant som det är förnuftigt att ta med sig på vandringen, skulle man kunna tillägga.

För min egen del tolkar jag, denna Foucaults "metod" som en konsekvens av hans maktsyn. Om man som Foucault hävdar att maktrelationer inte står utanför andra typer av relationer, utan är inneboende i alla sorters relationer där de är omedelbara verkningar av i relationerna rådande ojämlikheter och att de i detta har en direkt produktiv roll – och dessutom är övertygad om riktigheten i det man själv säger – blir man, om uttrycket tillåts, sin egen empiri ifall man börjar mota in området med regler och föreskrifter. Det är allt för lätt att falla in i försvaret, eller upprätthållandet av en bestämd liturgi i den betydelse Pirsig antyder när han talar om vetenskapen som *kunskapens kyrka*.

Försöket att referera en metod eller specifik teori i sammanfattning är ett företag som oftast springer ur ett specifikt behov, ett behov som på olika sätt ligger bortom själva teorin eller metoden. Ett sådant företag innebär därför alltid risken att framställningen mera lånar karaktär av föreskriften än av berättelsen och härmed blir just det som förlagan i detta fall så envist söker undvika⁹⁴. Liksom med referatet av Max Webers byråkratiteori, så är det emellertid en nödvändighet – något som hör den föreliggande formen av vetenskapliga studier till. Med den här nämnda risken *in memento* skall jag våga mig på försöket att kortfattat peka ut några centrala drag i Foucaults "maktanalytik".

⁹³ A. a. s. 124 f.

⁹⁴ Se även Flyvbjerg som kommenterar detta således: "Studieobjektet 'dör', när det underkastades strenge regler", a. a. band 1, s. 119.

Den tankelinje jag inledningsvis hänvisar till kan när den fullföljs leda till olika påståenden av vilka ett centralt sådant har följande ordalydelse:

– att maktrelationerna inte är utanförstående i förhållande till andra typer av relationer (ekonomiska processer, bekantskapsförhållanden, sexuella relationer), utan att de är immanenta i dem: de är de omedelbara verkningarna av de fördelningar som sker, av de ojämlikheter och rubbningar som uppstår där, och de är samtidigt de inre förutsättningarna för dessa differentieringar; maktrelationerna kan inte ses som en överbyggnad enbart med uppgift att hindra eller stöta ut; där de är verksamma har de en direkt produktiv roll.⁹⁵

Foucault vänder sig mot vissa centrala drag i föreställningen om makten som knuten till suveräniteten och lagen, det som Flyvbjerg betecknar som den "Hobbesianske magtteori". Härvid anser han att det är en förutsättning att den ovan omtalade "analytiken", för att överhuvudtaget komma till stånd, gör rent hus med den "juridisk-diskursiva" föreställningen om makten. Det är föreställningar kring makt och maktens villkor vars anor skall sökas långt tillbaka i tiden och som genom att hålla fast vid en viss bild av makten bidrar till dess fortsatta mystifiering. Det är en bild "av makten-lagen, av makten-suveräniteten som rättsteoretikerna och den monarkiska institutionen har ritat upp". Det är denna bild man måste befria sig från för att kunna bygga upp en maktens analytik som inte tar rätten till mönster. Några av denna seglivade föreställnings huvuddrag liksom dess logik framställs på följande sätt:

- *Den negativa relationen*, det vill säga att "makten 'mäktar' ingenting" annat än att säga *nej!* Den verkar genom inskränkningar eller genom att sätta gränser.
- *Regelns instans*, som innebär upprättandet av en "binär" regim. Genom regeln avgör makten vad som är lagligt och olagligt, tillåtet och förbjudet. Härvid skapar makten ett rättstillstånd genom att den formulerar sig. "Den talar, och regeln är där".

⁹⁵ A. a. s. 119.

- *Förbudscykeln*: "du skall inte komma närmare, du skall inte röra, du skall inte konsumera, du skall inte känna lust, du skall inte tala, du skall inte visa dig; frågan är om du ens skall existera, utom möjligen i skuggan och skymundan". Redskapet för detta är hotet om straff.
- *Censurens logik*, som är en typ av förbud som kan ta sig tre olika uttryck; säga att något inte är tillåtet, hindra att något sägs, förneka att något visst existerar, utifrån principen att "om det som är förbjudet bör man inte tala förrän det inte finns till längre i verkligheten".
- *Det enhetliga mönstret*, det är att makten skall utövas på samma sätt på alla nivåer. Vare sig det gäller staten eller familjen, i domstolen eller i mera vardagliga sammanhang, i de sociala maktinstanserna eller i individens egna inre strukturer, så skall vi återfinna en gemensam form av makt. "Inför en makt som är lag blir individen undersåte – den som lyder".

Att denna dramatiska beskrivning av maktens väsen, till vilken åtminstone jag nickar igenkännande, förpassas till våra, låt vara djupt rotade och som jag förstår det, (van)föreställningar om makten, föreställningar som man måste befria sig från för att möjliggöra en mera realistisk och djupgående förståelse, är en omvälvande upplevelse. Icke desto mindre är just detta centralt för Foucaults resonemang. Analysera bildandet av en viss typ av vetande, inte i förtrycks- eller lagtermer, utan i makttermer! Men vad är då detta?

Den *lag-och-suvränitesuppfattning* som jag återgivit ovan och i den form den ges i Foucaults egen text, innebär i Flyvbjergs tolkning:

For det første at magt ses som en egenskab og mekanisme tilknyttet staten og dens institutioner med det primære formål at sikre, at borgerne tjener samfundet, og sekundært at sikre borgernes rettigheder i deres, samfundsgavnige gerning. Dærnest at magt ses som nært forbundet med regler eksplicitteret i loven og ved domstolene. Endelig er denne form for magt i politisk tænkning også ofte forbundet med et generelt system, hvor én gruppe dominerer en anden, et system hvis direkte og indirekte effekter gennemtrænger hele samfundet og dets organisation.⁹⁶

⁹⁶ A. a. band 1, s. 108.

Detta är en formulering som på flera sätt leder tanken till Max Webers rationellt legitimerade auktoritet när han diskuterar administrationens demokratisering:

Bureaucracy inevitably accompanies modern *mass democracy*, in contrast to the democratic self-government of small homogeneous units. This results from its characteristic principle: the abstract regularity of the exercise of authority, which is a result of the demand for "equality before the law" in the personal and functional sense – hence, of the horror of "privilege" ...⁹⁷

Foucaults egen diskussion av makten som förborgad eller dold pekar även den mot Webers rationella auktoritet: "makten är uthärdlig bara under förutsättning att den maskerar en betydande del av sig själv. [...] Hemlighållande är för makten inte något missbruk; det är nödvändigt för att den skall fungera"⁹⁸. Är ord som finner ett tydligt gensvar i Webers diskussion av det han kallar för "*positive enactment*, wick is belived to be *legal*. [...] it is imposed by an authority which is held to be legitimate and therefore meets with compliance"⁹⁹. Således förekommer det mig uppenbart – även om man nog inte skall driva jämförelsen för långt – att det är den samma utveckling som diskuteras. Det sker givetvis utifrån olika ståndpunkter och syften, ty där Weber beskriver en samhällsforms framväxt och formeringsprinciper, söker Foucault denna samhällsforms, d.v.s. den legala auktoritetens, dolda eller maskerade maktmekanismer.

I stället för uppfattningen av makten som negativ, icke-produktiv eller som gränssättande, och därmed som utrymmesskapande, vill Foucault framhålla maktens produktiva aspekter och därför talar han om dess "allestädsnärvaro" vilket ju också i viss mening är gränslöshet. Som jag förstått saken är detta kärnan i hans maktteoretiska tänkande. Makten har ingen "mittpunkt" utifrån vilken den strålar, varför den heller icke kan vara "legal", den är allestädsnärvarande och ovillkorlig, vilket emellertid inte skall tolkas som privilegiet att:

⁹⁷ Weber, a. a. band 3, s. 983.

⁹⁸ Foucault, a. a. s. 110.

⁹⁹ Weber, a. a. band 1, s. 36 [min kursivering]

[S]amla allt under sin okuvliga enhet: utan därför att den skapas i varje ögonblick, på varje punkt, eller snarare i varje relation mellan en punkt och en annan. Makten är överallt; inte därför att den omsluter allt, utan därför att den kommer överallt ifrån.¹⁰⁰

Makt består av en mångfald av ojämlika relationer i vilka den är immanent; den är den process av kamp och konfrontation genom vilken dessa ojämlikheter antingen befästs eller förändras och omvänds; makt är också de koalitioner som bildas och ger stöd åt varandra men som också isolerar andra från varandra; makt är även de strategier genom vilka maktrelationerna får effekt: Dessutom är dessa strategier och maktrelationer lokala och överallt närvarande samtidigt som de är rörliga och instabila – makten är dynamisk och allestädsnärvarande. Således är makt aktiv och produktiv genom att *producera verklighet* och följaktligen är det så att där det produceras makt produceras det också motmakt.

En av Foucaults centrala metodrekommendationer går ut på att man istället för att fråga *var* och *varför* frågar *hur*. Detta formuleras i fyra metodologiska "regler", det han kallar för "försiktighetsföreskrifter" för studiet av makt och vetande. Dessa kallar han för *immanens-regeln*; *de ständiga variationernas regel*; *regeln om den dubbla betingelsen* och; *regeln om talets taktiska polyvalens*¹⁰¹. Vid studiet av makt, lär oss dessa regler att makten, som fenomen, inte låter sig infångas d.v.s. kan förstås av och genom undersökningar som drivs av föreställningar kring *lagen*, *förbudet* och *suveräniteten*. Vår uppmärksamhet måste istället orienteras mot *syftet*, den *taktiska effektiviteten* och ett *ständigt varierande system av styrkerelationer*. Föreställningen att makten utgör en egen sfär eller ett eget forskningsområde som kan motas in av en fristående och objektiv forskning är en vrångbild. Att någon del av verkligheten, som t.ex. makten, framstår som ett kunskapsområde och därmed som forskningsbar beror på vissa maktrelationer som satt fokus på området, och omvänt att makten kunnat fokusera på området är en följd av att forsknings-tekniker och procedurer för diskurs har förmått utforska detta. Ty

¹⁰⁰ Foucault, a. a. s. 118.

¹⁰¹ A. a. s. 125 ff. Jag kommer dock i min förvaltning av dessa regler att ganska nära följa Bent Flyvbjergs sätt att anpassa dem till sin egen undersökning. Flyvbjerg, a. a. band 1, s. 120 f.

även om maktstrategierna liksom rationalitetsteknikerna har skilda och specifika roller och relateras till varandra just utifrån det specifika, så är de inte åtskilda storheter som står utanför varandra. Eftersom det handlar om konkret och ständigt pågående verklighet bedrivs studiet av dessa förhållanden bäst i "lokala centra". Dessa lokala processer utgör samtidigt liksom fästpunkter för den sammanlänkning som infogar dem i en överordnad eller samlad strategi. Likadant förhåller det sig på den diskursiva nivån, där tal och mottal, tal och tystnad möts och bildar taktiska element på "styrkeförhållandenas fält", ibland logiskt konsistenta ibland motsägelsefulla, till och med inom samma strategi, "samme diskursive handling kan legitimere forskellige foremål"¹⁰². Utöver detta meddelas vi att på samma sätt som det inte är lönt att söka maktens lokus, är det inte lönt att söka efter specifika makt- och/eller kunskapsinnehavare eller å den andra sidan efter dem som tvingas leva utan. I stället rekommenderas man söka efterforska de modifikationsmönster för rationalitet och makt, som konkreta styrkeförhållanden ständigt producerar som en del av den egna existensen. Således är det god mening att utgå från att makt-vetande (rationalitet) relationer inte utgör fasta former för fördelning utan är *transformationsmatriser* med stor förändringspotential. Vilket sagt med lite andra ord betyder att maktfördelning och kunskapstillägnelse endast utgör ögonblicksbilder av pågående och föränderliga processer men också, och kanske just därför, dynamiska och skapande.

En av fördelarna med Foucaults maktförståelse, säger Flyvbjerg, är:

[A]t den integrerer rationalitet og magt, viden og magt, fornuft og magt, sandhed og magt. Disse fänomener står hos Foucault ikke i ett bipolært ydre forhold til hinanden: Magt producerer rationalitet og sandhed. Rationalitet og sandhed producerer magt. Den ene side kan ikke forklares ensidigt i termer af den anden eller reduceres till den anden.¹⁰³

Att söka en förståelse som delar eller särar på makt och rationalitet, t.ex. att det skulle vara vetenskapens uppgift att söka sanningen för

¹⁰² A. a. band 1, s. 121.

¹⁰³ A. a. band 1, s. 124.

att tala den inför makten, är naivt¹⁰⁴. I detta sammanhang kritiserar Foucault politisk vetenskap och filosofi för att praktisera en oreflekterad "vilja att veta" genom att arbeta med ideala modeller för hur samhället fungerar och det är denna vilja att veta som avleder uppmärksamheten från maktens konkreta sätt att fungera. Viljan att veta bör inte uppfattas som nyfikenhet rätt och slätt, en ospecificerad lust till kunskap, så där i största allmänhet. "Viljan att veta är framsprungen ur och typisk för civilisationsfasens borgerliga privatliv. Dess syfte och motiv att avslöja privatlivets hemligheter"¹⁰⁵. Dessa hemligheter kunde avslöjas när det gjordes inom ramen för det vetenskapliga, och särskilt var det läkarvetenskapen som gick i bräsch för denna utveckling. "Viljan att veta ifrågasatte på ett radikalt sätt det moraliskt rimliga och naturliga i privatmänniskans krav på att få bevara sina hemligheter" säger Lyttkens och fortsätter sitt resonemang:

Teoretiskt är således privatlivet, som det en gång gestaltade sig i samhällets mellanskikt, koloniserat. Detta inträngande är dock teoretiskt och abstrakt. Det kom emellertid förhållandevis tidigt att ingå förbund med ett *praktiskt* inträngande. De vetenskapliga teorierna om privatlivets kretsar gav moraliskt-vetenskapligt berättigande åt samhällets många ingripanden.¹⁰⁶

Detta samhällets ingripande sker via en mångfald olika "hjälpkyrken" vars hela existensberättigande är att man där söker hjälpa andra samtidigt som viljan att veta är inbyggd i yrkets förutsättningar. Det präglar via vetenskapliggörelsen utbildningsinnehållet samtidigt som utbildningen ger utövarna den kompetens som rättfärdigar deras ställning och de ingripanden som de ser sig nödsakade att göra.

Avslutningsvis skall Foucaults sätt att använda begreppet *sanning* beröras ganska kort. Följer vi Flyvbjergs tolkning av Foucault i detta sammanhang, har varje samhälle sina "regimer" för sanning liksom sin "sanningens politik". Detta skall förstås som "de typer af diskurs,

¹⁰⁴ I en berömd svensk formulering tillskriven Torgny Segerstedt, rektorn för Stockholms universitet, heter det, som jag minns formuleringen: "Det är vetenskapens uppgift att följa sanningen även när den leder fram till helvetets port".

¹⁰⁵ L., Lyttkens (1985) s. 141 ff.

¹⁰⁶ A. a. s. 144.

samfundet accepterer og lader fungere som sande; de mekanismer, som gør det muligt at skelne mellem sande og falske udsagn; teknikker og procedurer, som anses for værdifulde i produktionen af sandhed og bestemmelse af status for de, som beskæftiger sig med at afgøre, hvad der er sandt.”¹⁰⁷ Således skall ”sanning” förstås som ”ett system av ordnade procedurer för produktion, reglering, distribution, cirkulation och operation av utsagor”. Problemet är emellertid inte att söka frigöra sanningen från varje tänkbart maktsystem, det är per definition meningslöst och omöjligt eftersom *sanning i sig själv är makt*. Problemet är att skilja sanningens makt från de sociala, ekonomiska och kulturella former för hegemoni inom vilka den för tillfället opererar.¹⁰⁸ Flyvbjerg sammanfattar resonemanget med att konstatera att politiskt är det således inte en fråga om fel ideologi, falskt medvetande eller nån sorts illusion utan den politiska frågan gäller sanningen som sådan.

7. Aktör i struktur

I inledningen till detta kapitel framhåller jag nödvändigheten eller behovet av att de teoridelar till vilka det hänvisas inte bara utgör en helhet genom de inre och sammanhängande strukturerna, men att de även inbördes knyts ihop till ett sammanhängande helt i den specifika kontext som den enskilde studien utgör. När jag nu tar upp Ove K. Pedersens studie av rättsreglernas betydelse för den samhälleliga självförståelsen, så är målet för min diskussion just att på den teoretiska nivån knyta begreppen byråkrat och klient närmare till varandra än detta är möjligt med enbart hänvisning till R. Johanssons arbete. Exempel på frågor som härvid skall sökas besvarade är: Hur konstrueras klienten i mötet med gräsrotsbyråkraten? Vilka institutionella förhållanden föregår en sådan konstruktion? Skiljer sig Socialtjänsten från övrig lagstiftning vad gäller den autonomi som den ”*rättsliggjorda*”¹⁰⁹ individen tilldelas? Eller med lite annan formulering; på vilket sätt skiljer sig den ”*rättsliggörelse*” som individen

¹⁰⁷ Flyvbjerg, a. a. band 1, s. 126.

¹⁰⁸ A. a. band 1, s. 127.

¹⁰⁹ Ordet är en *försvenskning* av det danska begreppet ”retliggjorts” eller ”retliggörelse” och det förklaras i referatet nedan av Pedersens uppsats.

tilldelas genom Socialtjänsten från övrig lagstiftning? Begreppet *aktör i struktur* framstår efterhand som diskussionen fortskrider som ett nyckelbegrepp för min förståelse av dessa förhållanden, förhållanden som utan en sådan diskussion framstår som mer eller mindre mystiska.

I ett litet *arbepjäs* gör Ove K. Pedersen en problemformulering kring begreppet *retliggörelse*, som bör förstås som det fenomen att en bestämd samhällelig motsättning underställs rättsliga regler – oftast sker detta över tid, som en kortare eller längre process under vilken en bestämd norm utvecklas¹¹⁰. Själva problemformuleringen företas, liksom Sunessons modell, i tre steg¹¹¹; på allmän nivå; mellan-teoretisk nivå och konkret-teoretisk nivå, av Pedersen kallad för problemställningar. Pedersen beskriver sin uppgift som varande att studera den danska fackliga rörelsens integration genom *retliggörelse*. Nu är det inte själva ämnet för hans problemformulering som intresserar i detta sammanhang, även om det formuleras mycket intressant, utan hans sätt att teoretiskt och metodologiskt angripa frågan. Nedan kommer jag därför att presentera dessa Pedersens problemställningar överförda till eller tillämpade mitt organisations-teoretiska resonemang.

Organisationsteoretiskt gäller frågan, på den samhälleliga- eller allmänna nivån, förståelsen av samhället genom formulering av de nödvändiga teoretiska begreppen för en sådan förståelse. Inte begrepp för en generell teori för alla samhällen utan begrepp för en empiriskt grundad förståelse av ett bestämt samhälle, det undersökta samhället. Och i denna avhandling är samhället Sverige under efterkrigstiden och då framför allt under 1980-talet. Ett borgerligt samhälle, det vill säga, ett samhälle där den kapitalistiska produktionsordningen dominerar. Om vi följer Pedersen kan vi, om det borgerliga samhället, lära att olika samhälleliga motsättningar, det gäller även antagonistiska sådana, med hjälp av rätten, det vill säga lagstiftningen, omformas eller regleras till motsättningar *inom* detta

¹¹⁰ Pedersen, Ove K. (1983) s. 3.

¹¹¹ Sunessons model opererar, som vi minns, med tre *förståelsenivåer* av vilka den första är den överordnade eller samhälleliga nivån. Den andra är en organisatorisk intern, social nivå. För det tredje och slutligen, en konkret, praktisk nivå.

samhälle. Rätten är således en *rörelseform* för samhällliga motsättningar, ett eller rent av *det* instrument med vars hjälp sådana motsättningar knyts samman, i betydelsen angörs varandra, och de dominerande föreställningar i ett givet samhälle ges allmängillighet genom "*retliggörelse*". Med andra ord så "konstitueres det borgerlige samfund gennem retliggörelse – retliggörelse af samfundsmæssige modsætninger"¹¹². Att *rättsliggörelsen* skapar ram, och konsensus inom denna ram, innebär inte att rättsliggörelsen som process också kännetecknas av konsensus. I stället kan det hävdas att det är kring just denna process som kampen står. Här kämpar olika samhällliga aktörer för att genom rättsliggörelse reglera och således få kontroll över de motsättningar som de själva är bärare av och därmed agenter för¹¹³.

Samfund er derfor heller ikke noget altid givet – en gang for alle. Hvis samfundet skall reproduceres må det praktiseres. Det må praktiseres gennem individernes retsnormative praksis.¹¹⁴

Detta torde innebära att i den i denna avhandling valda eller förordade organisationsteorin, är organisationsbegreppet på den överordnade eller samhällliga nivån en fråga om en bestämd form för samhällsförståelse, den samhällsförståelse som rättsliggörelsen av specifika motsättningar skapar och i vars bild det borgerliga samhället reproduceras som samhälle. Detta kan också uttryckas som att den borgerliga samhällsförståelsen förverkligas samtidigt som den uttrycks genom en och samma lagstiftande rörelse, vilket är att samhällsförståelse och rättsförståelse sammanfaller i eller under den borgerliga statsformen. Pedersen framhåller vidare att som praktisk norm, d.v.s. som efterlevnaden av rättsliga regler, karakteriseras den borgerliga rättsförståelsen av motsättningen mellan *frihet* och *plikt*. En motsättning som i den borgerliga samhällsförståelsen uppträder som uppspaltningen av samhället i det som är *civilt* och det som är *staten*.

¹¹² A. a. s. 5.

¹¹³ Flyvbjergs dokumentation av hans relativt långvariga följeslag med trafikplaneringen i Ålborg innehåller flera intressanta exempel på hur det även inom en *rättsliggjort* motsättning kan förekomma starka lokala politiska bataljer. Ex.vis i: *Hvem bestemmer: byrådet eller handelsstandsforeningen?* (1986).

¹¹⁴ A. a. s. 6.

Enligt Pedersen är den kapitalistiska, det är den borgerliga, *statsformen* vidare att uppfatta som ett ideologiskt system. "Den fungerer som praktisk norm derved at den styrer individernes konkrete holdning og stillingtagen til deres mosætningsfyldte eksistensbetingelser"¹¹⁵. Det gör den på tre olika sätt. För det första genom att omdefiniera individen till *rättssubjekt* och de saker som denne besitter till *rättsobjekt*, varvid individen som rättssubjekt separeras från ett rättsobjekt. För det andra genom att individen inordnas under en bestämd samhällsförståelse. Och för det tredje, genom att denna förståelse med tiden kan *institutionaliseras*, varvid möjligheten öppnas att tillskapa organisationer med funktionen att reglera produktionsordningen och legitimera statsformen, d.v.s. tillförsäkra dess efterlevnad¹¹⁶. Således är statsformen att betrakta som en praktisk ideologi. *Dess samhälleliga funktion kan då förstås som att kreera ett samhälle ur grundläggande samhälleliga motsättningar varvid de senare regleras och legitimeras genom tillskapandet av det förra.*

Den överordnade organisationsteoretiska nivån i denna avhandling kan (bör) då förstås som *institutionalisering genom rättsliggörelse av motsättningen* mellan sådana medborgare som antingen inte *vill* eller *kan* och heller inte kan *förväntas* att inom överskådlig tid återgå till att försörja sig själv inom ramarna för den kapitalistiska produktionsordningen – och de som *både vill och kan*¹¹⁷. Själva institutionaliseringen sker genom den normativa regleringen av relationerna i socialtjänstlagen¹¹⁸. Härmed också sagt att det är min uppfattning att socialtjänsten som samhälleligt eller socialt fenomen skall uppfattas som en delaspekt av det borgerliga samhället och därmed som ett specialfall av den kapitalistiska statsformens huvudmotsättning.

¹¹⁵ A. a. s. 8.

¹¹⁶ A. a. s. 10.

¹¹⁷ Att personerna i fråga inte kan förväntas återgå till egen försörjning innebär bl. a. att de inte omfattas av något av de sociala försäkringar som gör att man redan omfattas av ett kontraktligt förhållande som innebär att man kan förväntas klara sin försörjning på sikt.

¹¹⁸ Härvid implicit förstått, och därför inte nämnt, att med utgångspunkt i den nämnda och centrala motsättningen andra förhållanden kan härledas, som också regleras i SOL. Gemensamt för dessa är att individen inte klarar att lösa de egna problemen utan samhälleligt bistånd. Sunesson berör detta problem i den ovan nämnda artikeln om familjevården som en del av individ- och familjeomsorgen. Han diskuterar hur äldre- och handikapp- och barnomsorgerna av allmänheten upplevs som legitima i kontrast till individ- och familjeomsorgen. (Sunesson 1990.)

På organisationsmodellens mellannivå gäller det som Pedersen i sin problemformulering beskriver som *apparattliggörelsen*. Själva organiseringsprincipen eller hierarkiseringen av området, d.v.s. tillskapandet av en administrativ byråkrati kallar Pedersen för *demokratiseringsprocessen* av interna relationer inom en organisation. Själv föredrar jag att, i fortsättning och konsekvens av resonemangen i tidigare avsnitt, sammanfatta dessa båda processer i byråkratiseringsbegreppet. Varvid det handlar om byråkratiseringen av det eller de institutionaliserade förhållandena, det vill säga de sociala relationer som tillskapas genom organiseringen av en hierarki av kompetenser och ansvar, en byråkrati. Eller i termer av det tidigare resonemanget så handlar det på mellannivån om den människobehandlande organisationens legitimering genom gräsrotsbyråkratins sätt att fungera. Slutligen sker det en *funktionalisering* av området genom "fordeling af særlige funktioner i autonome organisationer, således att disse kan indgå i et arbejdsdelt, men funktionelt hele"¹¹⁹. Här rör vi oss med förvaltningsområden och förvaltningsprinciper både vertikalt och horisontellt inom socialtjänsten.

Sammanfattningsvis är det, vad gäller organisationsmodellens översta förståelsenivå, således fråga om de samhälleliga processer som konstituerar den borgerliga staten, i min undersökning inom en av dess specialsektorer, den socialpolitiska. Och därmed kan nyckelbegreppen för förståelsen av socialtjänsten som institutionaliserad samhällsförståelse sammanfattas som:

- *Integration* genom *rättsliggörelsen* av en samhällelig konflikt
- *Institutionalisering* av förhållandet genom *normalisering*
- *efterlevnad* av normen genom *organisering* av det institutionaliserade förhållandet
- *Legitimering* av efterlevnaden genom *demokratisering* och
- *Funktionalisering* genom *arbetsdelning* inom autonoma organisationer (förvaltningar och förvaltningsområden)

Den nästsista punkten även möjlig att beskriva som legitimering genom tillskapandet av en administrativ byråkrati.

¹¹⁹ A, a, s. 22.

På organisationens konkreta nivå, slutligen, handlar det som sagt inte om förståelse genom teoretiska begrepp utan om empirisk undersökning av organisationens praktik där förståelsen skall tillvägabringas genom tolkning av denna praktik med hjälp av de teoretiska begrepp som utvecklats och med vars hjälp organisationens överordnade förståelsenivåer givits innehåll. Därför hänvisar jag för denna del av undersökningen till fallstudien.

Innan jag lämnar de olika samhälls- och organisationsnivåerna, för det fortsatta teoretiska resonemanget, skall ytterligare några aspekter hos dessa nivåer tas upp till diskussion, aspekter som av Pedersen framförs i en senare artikel i Statsvetenskaplig Tidskrift 1989¹²⁰.

Den fråga som Pedersen tar upp behandlas specifikt men är generell till sin karaktär och gäller: vilka de *institutionella villkor* är som ligger till grund för att en bestämd norm (med norm syftas här till lagregler) över tid läggs till en bestämd sak, en *arbetsprodukt*, samt vilka effekter detta får för relationen mellan *rättighetens bärare* och *produkten* som sådan, *alla andra individer* och till *staten*. Författarens syfte är att visa både *att* men också *hur* det borgerliga samhället råder över institutionella mekanismer som förmår förvandla individer till *aktörer i struktur*. Det handlar då om normer som förser individen med autonomi genom att placera in honom i ett system av förväntningar¹²¹.

I föreliggande undersökning är normbegreppets innebörd, enligt det ovan förda resonemanget, *sociallagstiftningen* och då specifikt 1982-års socialtjänstlag. Och de institutionella villkoren i den här diskuterade normreglering är knutna till det materiella förhållandet eller produkten, som i detta sammanhang torde utgöras av det *sociala biståndet*. Det specifika problemet utgörs av att *saken*, arbetsprodukten (biståndet) är resultatet av tredje parts arbetsinsats och därmed rätteligen tillhör någon annan. Således är det fråga om reglering av en konflikt genom normering av transfereringar. Härmed också sagt

¹²⁰ Pedersen (1989).

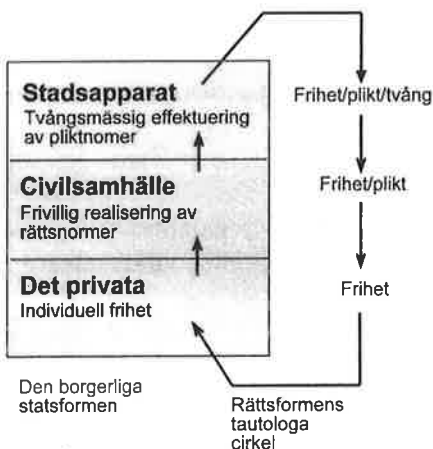
¹²¹ I Pedersens fall handlar det om *immateriallagen*, som å ena sidan omfattar egendomsrätten, å den andra om de s.k. *droit moral* regler som gäller konstnärens rätt till sina alster.

att det handlar om hur individer genom socialtjänstlagen ges vissa rättigheter men att villkoret för detta, och till skillnad från den av Pedersen refererade lagstiftningen i vilken individen förses med autonomi, framför allt består i att individerna *klientifieras* genom att de *fråntas autonomi*. Nu handlar det endast i undantagsfall om tvång och motsättningen framstår som civilrättslig, alltså som en fråga om frihet och plikt, och därför är det riktigare att tala om att individen underkastar sig en *ställföreträdande autonomi* utövad av socialtjänstens professionella handläggare. Vilket är tjänstemän med för detta ändamål försedd delegation, i det tidigare förda teoretiska resonemanget definierade som gräsrotsbyråkrater verksamma inom en människobehandlande organisation.

Den i avsnitt 4 diskuterade initiala omkategoriseringen av den behövande individen från självständig person till klient vilar således i en legitimering av en konfliktfylld motsättning genom de institutionella villkor som knutits till rättsliggörelsen av förhållandet varvid individen förses med en bestämd roll och därmed utnämns till *aktör i struktur*. Det borgerliga samhället råder således över olika institutionella mekanismer med vars hjälp medborgarna övergår från handlande individer till aktörer i struktur. Men där det i regel handlar om normer som förser individen med autonomi genom att placera in honom i ett system av förväntningar, karaktäriseras sociallagstiftningens system av förväntningar av att individen förväntas avstå autonomi och härvid görs till aktör i struktur. Genom rättsliggörelsen upphävs den *naturliga* konflikten (att samhällsmedborgare som är inkompetenta i försörjningsavseende kan bli försörjda av sådana som är kompetenta) och omdefinieras till en villkorad rättighet. Strukturen utgörs således av den uppsättning förväntningar som följer den juridiskt givna rollen varvid förväntningarna möjliggör för aktörerna att uppträda som om de är förnuftsstyrda.

I organisationsteoretisk mening så legitimeras det rättsliggjorda förhållandet både inåt i organisationen och utåt mot medborgarna genom den institutionaliseringen efterföljande och rättssäkerhetsgaranterande byråkratiseringsprocessens olika steg. Det vill med Pedersens ord säga genom den bestämda rationalitetskontext som "muliggör, at individet på bestemte – af kontexten satte – betingelser

kan agere som om han er et fornuftsväsen"¹²². Härvid gäller det den borgerliga samhällsförståelsen av gränsdragningen mellan civilsamhälle och stat liksom mellan frihet och plikt. Relationen mellan dessa olika och samtidigt konfliktmättade och varandra kompletterande kategorier illustreras av Pedersen i följande figur.



Figur 2:1. Den borgerliga statsformen (efter Pedersen, 1989)

Figuren visar den borgerliga *statsformen*, som, om vi följer Ove K Pedersen i hans resonemang, är det begrepp i vilket det stora antalet enskilda kategorier som utgör det privata egendomsrättssystemet ges enhet eller sammanhang, vilket också är innebörd. I detta begrepp synliggörs således hur staten uppfattar och ordnar tilldelandet av egendomsrätten, men också effektueringen av den (d.v.s. försvaret av egendomsrätten som rättsregel) i förhållande till den frivilliga och normativa realisering av samma genom kontraktliga relationer. Men också hur dessa återigen är ordnade i förhållande till det

¹²² A. a. s. 176. Här kan vi lägga märke till det intressanta "som om han er et fornuftsväsen" i citatet. Det är en formulering som hänvisar till förnuftet som en relation mellan sändare och mottagare, iakttagare och iakttagen, betecknare och betecknad. Och härmed förs tanken till hjärtat av Peter Westlunds resonemang och rationalitetsförståelse i avhandlingen från 1986. Så långt jag begriper pekar det också mot Flyvbjergs resonemang om "det konkreta vetenskap" som kontextberoende förståelse.

individuella förfogandet över friheten att ingå eller avstå från denna frivilliga realisering.

Begrebet viser, at den individuelle frihed udspringer af den politiske til-
deling og at den frivillige realisering udspringer af muligheden for den
statslige effektivering. Det viser den "tautologiske cirkel" mellem stat og
individ, tvang og frihed. Statsformen er således ikke umiddelbart til stede
for vor iagttagelse. Den eksisterer alene *ved dens effekter*, og igen kun i det
omfang den er blevet konstitueret eller blevet omsat til relationen
"struktur-aktör" og til handlemuligheder og betingelser inden for rammerne
heraf.¹²³

Statsformen är således det samlande begreppet för det sätt på vilket
enhet tillskapas mellan i övrigt motsägelsefulla kategorier. I stats-
formen samordnas eller kombineras dessa kategorier till ett system
eller en enhet av kategorier som konstituerar varandra enligt en
bestämd logik. Det är den bestämda rörelse (process) efter vilken
struktur och aktör knyts till varandra som två sidor av samma feno-
men.

Att individen förses (ekiperas) med en juridisk roll innebär att perso-
nen ställs i en normativ relation som inte bara omfattar eller regle-
rar hans individuella autonomi, det är hans handlingsförmåga, men
samtidigt förser honom med individuell möjlighet att i sitt handlande
agera som om han är en förnuftsstyrd varelse. Att individen förses
med rättslig status innebär således att personen i fråga sätts in i en
meningsbärande kontext som också är ett institutionellt arrange-
mang. Och det är i detta insättande som individen får möjlighet att
agera som om agerandet är *viljebestämt, ändamålsenligt* och *fram-
förhållande* eller planerat. Den juridiska rollen fungerar således som
signal och identifikation för rationaliteten. Ty det är endast inom det
speciella institutionella arrangemangets ramar som handlingens
rationalitet låter sig avgöra.

Att en person tilldelas en juridisk roll, d.v.s. rättsstatus, förutsätter
en intervention från den lagstiftande församlingen. Interventionen
innebär att en bestämd samhällsförståelse transformeras till rätts-

¹²³ A. a. s. 190.

liga skyldigheter och rättigheter och det är igenom denna intervention som individen förses med en roll. Av Pedersen uttryckt som att han delegeras en normativ roll, som gör det möjligt för honom att ingå sociala relationer med andra och där tillsammans med andra uppträda på ett sätt som uppfattas som rationellt – ”som om de er rationelle”. Således gäller detta även övriga av rättsliggörelsen omfattade roller.

I denna process avgörs, samtidigt som de strukturella förutsättningarna för individens status som aktör och aktörens handlingsmöjlighet avgörs, också det enda sätt på vilket strukturen kan realiseras och förändras i/ genom aktörens handlingar. De institutionella mekanismer genom vilka de strukturella villkoren realiseras och förändras och varvid de organisatoriska principerna realiseras i praxis är tre till antalet. Kommunikation, intervention och initiativ¹²⁴ och gäller:

- *Kommunikation* av värdeföreställningar genom aktualiseringen av dessa i form av normer. (I fallstudien exemplifierat av diskussionen i och kring utvecklingsprogrammet och centrerat kring frågan om det sociala arbetets karaktär, individernas förmåga att välja handlingsväg och individens autonomi i sammanhanget liksom gränserna för den ställföreträdande autonomin.)¹²⁵
- *Intervention* från en lagstiftande myndighet. (I fallstudien med den nya socialtjänsten och de kommunicerade bakomliggande intentioner, som dessa finner uttryck i klientens relationer).
- *Initiativ* från enskilda. (I fallstudien åskådliggjort genom de olika aktörernas handlingar, liksom av de i aktmaterialet rapporterade handlingarna.)

Bordet fångar! Som det heter, och med ovanstående teoretiska analys av socialtjänstens organisation kan det verka som har jag kommit farligt nära att motsäga det som framhålls som teoretiskt fruktbart i analysen ovan av maktbegreppet. Motsägelsen utgörs då av det förhållande att Pedersens institutionsanalys tycks utgå från det makt-

¹²⁴ A. a. s. 190.

¹²⁵ Kommunikationen omfattar närmare bestämd både den politiska och professionella diskussionen kring det sociala arbetets villkor, teoretiskt beskrivet som *normen om individens autonomi*. Det är den tillgängliga nivån för, och det sätt på vilket de grundläggande och för givet tagna värden kan politiseras.

begrepp, som med Flyvbjergs ord, är kärnan i den "Hobbesianske magtteori" och det egentliga målet för den av Foucault framförda kritiken. Men som det framstår i citatet nedan tycks det som att inte heller Pedersen vill fångas i ett rent strukturellt maktbegrepp. Han skriver:

Rollen gör det muligt at spille fornuftsväsen. Hvilket dog ikke indebærer at aktøren også gør det. Principielt set är verden åben. Erfaringens verden forteller os da også, at menneskelig adfærd er mere kompleks og nuanceret end f.ex. den juridiske rolle betinger. I erfaringens verden findes håvntørst og selvopofrelse, nedrighed og heroisme, skønhedssøgen og destruktionslyst samt venskabsforhold; derimod er alt sådant næppe indeholdt i den juridiske rolles betingelser og muligheder.¹²⁶

Detta kan vid en första anblick se ut som en psykologisk, s.k. *ad hoc*-instans, avsedd att lyfta analysen över det träsk den hotar fastna i. Men som jag läser det handlar det om annat och mera substantiellt än hjälphypoteser. Rent tankemäsigt ligger detta mycket nära Foucaults sätt att resonera. Att rättsliggörelsen framstår som tömt på direkt maktutövning i den betydelsen att den tilldelar individen handlingsutrymme och status av förnuftsväsen motsäger inte följande annorlunda beskrivning:

Man måste sluta att alltid beskriva maktens verkningar med negativa termer, att säga att den "utesluter", "utöver repression", "hämmar", "censurerar", "abstraherar", "markerar" och "döljer". I verkligheten är makten produktiv: den producerar en verklighet, den producerar ämnesområden och sanningsritualer. Individen och den kännedom man kan förvärva om honom tillhör denna produktion.¹²⁷

Pedersen framhåller i sitt resonemang att individ och roll både är två sidor av samma sak men också två ting. Härmed också sagt att faktisk agerande och betingelser kan vara det. Och som jag förstår det hela, är det just i spänningen mellan dessa två som makten "skapas i varje ögonblick, på varje punkt, eller snarare i varje relation mellan

¹²⁶ A. a. s. 188.

¹²⁷ Foucault (1987) s. 227.

en punkt och en annan”¹²⁸. I den juridiska rollen ”disciplineras individen” med Foucaults ord. Av individen läggs det upp strategier enligt personlig tycke och smak, liksom motstrategier, även för aktören, och i spänningen mellan dessa utbreder sig maktrelationerna likt mögelsvampen på källarväggen¹²⁹.

Kontentan är således, och enligt mitt sätt att se, att det handlar om två sidor av samma sak. I Pedersens formulering beskrivs de institutionella villkoren för hur den enskilde individen ges autonomi i ett organisatoriskt sammanhang, d.v.s. förvandlas *till aktör i struktur*. Varvid det för den enskilde görs möjligt att ingå sociala relationer till andra för att tillsammans med dem utveckla och utleva metoder där maktens rationalitet ”ofta är ganska uttalade och öppna på den begränsade nivå där de används – maktens lokala cynism – och som genom att länka sig till varann, vädja till varann och propagera för varann och finna stöd och livsbetingelser på annat håll, slutligen bildar enhet och mönster...”¹³⁰ som det uttrycks av Foucault. Samtidigt talas det i både Foucaultsk och Flyvbjergsk anda om hur detta producerar sanning genom att tillhandahålla sådan diskurs som är samhällsaccepterad, som om aktörerna är ”förnuftsväsen”. Pedersen kan tolkas som om han regisserar en ”Hobbesiansk” maktpjäsa, men det finns ingen nödvändighet i en sådan tolkning. Med en Foucaultsk utgångspunkt handlar det om det samhälle och de centra där ett fungerande maktnät hängs upp. Och utan lokala centra inga maktrelationer – eller sagt på ett lite annorlunda sätt, utan källarväggar ingen mögelsvamp!

I fallstudien tas det mesta av det, som här sökts tolkad genom införandet av ett antal teoretiska begrepp, för givet. Med detta menar jag att fallstudien ingenstans explicit handlar om statsformen, institutionaliseringsprocesserna, socialtjänstens organisation, byråkratiseringsprocessen eller övriga organiseringsprinciper – det betraktas i fallstudien som berättelsens yttre ram. Syftet med min begreppsliga tolkning kan därför ses som tvåfaldigt. Först och främst

¹²⁸ Se fotnot 100 ovan.

¹²⁹ Det gäller speciellt för mögelsvampen att varje ny cell är sin egen början och slut, den har alltså inget centrum, det är överallt och ingenstans – ungefär som makten, mellan en punkt och en annan!

¹³⁰ Foucault (1980) s. 121.

handlar det om att tillsammans med läsaren fastslå att även om socialtjänstens organisering i fallstudien tas för given så innebär det inte att den tas för *a priori* given. Det vill med lite andra ord säga att det i fallstudien för givet tagna inte skall förstås som en ursäkt för utebliven begreppsutveckling. Samtidigt som syftet inte varit och knappast kan vara att tillhandahålla en allomfattande samhälls- och/eller organisationsteoretisk begreppsram. Enligt det här framförda sättet att förstå innebär en sådan uppgift att såväl den övergripande nivån som den mellankommande måste undersökas empiriskt, vilket skulle innebära en omfattande historisk eller diakron analys, och att resultatet av en sådan undersökning måste tolkas med hjälp av begrepp som är induktivt härledda – av Glaser och Strauss kallad för grounded theory¹³¹. Det andra syftet är just att föreslå ett antal teoretiska begrepp som förvisso formulerats på annat håll men ändå synes mig, så att säga, ligga latenta i fallstudiens berättelse, och på så sätt fastställa den valda organisationsmodellens översta, samhälleliga nivå, samt vissa, strukturella drag vid den mellanliggande nivån – härvid, och framför allt, frågan om klientifieringsprocessen – åtminstone, som kontur, och härmed ange det perspektiv i vilket min fallstudie skall ses.

Och med detta skall jag övergå till att diskutera ett annat förhållande som i fallstudien utgör ett av de centrala sammanhangen, det fenomen som sammanfattas med begreppet *diskurs*.

8. Samtal i kontext

I det, som han kallar för en starkt selektiv, och av intresset för det idéfält där framtidsforskning och socialpsykologi korsar varandra präglad, framställning diskuterar Johan Asplund futurologin. Det sker i boken "Teorier om framtiden"¹³². Ett av bokens kapitel ägnas en heuristisk modell för idékritisk forskning. Asplund påpekar själv det tentativa och skissartade i framställningen. Det är med utgångspunkt i detta utkast som jag skall ägna mig åt det ovan utlovade och avslutande sammanfogningsarbetet.

¹³¹ Glaser och Strauss (1967). Enligt min mening är Flyvbjergs avhandling ett exempel på sådana studier.

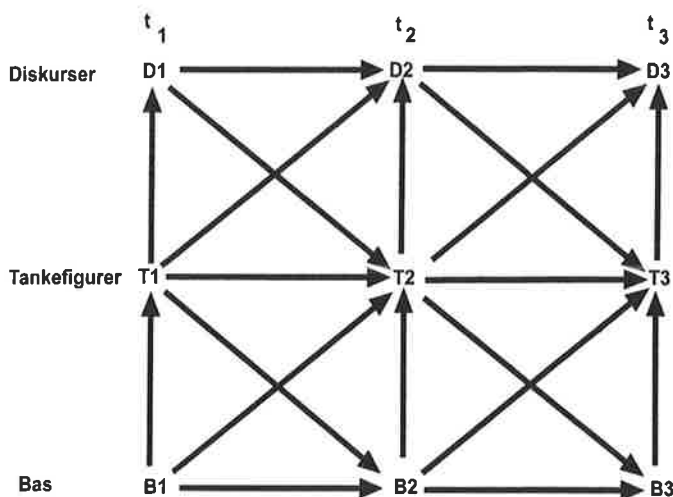
¹³² J. Asplund (1981).

Med Asplunds text står vi inför ett sätt att tänka som i centrala delar skiljer sig från Pedersens framställning, samtidigt som texterna, enligt mitt sätt att se det, delar vissa så väl teoretiska som metodologiska föreställningar, liksom båda söker en kritisk förståelse av den satta uppgiften. Hos båda är grunden materialistisk och dynamiken den dialektiska logiken. Lite annorlunda uttryckt, så delar Asplund Pedersens misstankar om den borgerliga samhällsordningens historiska uppkomst och funktioner, liksom båda arbetar med flerdimensionella modeller för förståelsen. Men där Pedersen söker begrepp att fasthålla det bestående, vilket är den för givet tagna samhällsordningen, och avslöjar dess rörelselogiks tautologa cirklar för att kunna fastställa individens tilldelade plats i denna ordning, som *aktör i struktur* – söker Asplund sin kritiska förståelse av det mänskliga tankesättets djupstruktur, uttryckt som mönster och händelsekedjor, i den sig själv överskridande rörelsens logik. Och eftersom min uppgift är en kritisk förståelse av de mönster och händelsekedjor om vilka fallstudien berättar, och som omfattar både socialtjänstens organisering och de olika där pågående diskurser, inte bara tillåter texterna en jämförelse utan den ställda uppgiften manar till sådan överskridande jämförelse¹³³. Härmed tror jag mig kunna teoretiskt förstå såväl den organisatoriska ramen som de genom ett antal olika diskurser skönjbara förhållningssätten inom undersökningsområdet. Jag återkommer till detta i slutat av avsnittet.

I sitt utkast till en heuristisk modell för idékritisk forskning talar Asplund om tankestrukturer och utgår från begreppen *överbyggnad* och *bas*. Härmed blir förståelseordningen den motsatta av den som gäller för Pedersens samhällsmodell liksom för Sunessons organisationsmodell. Den översta, men inte primära, nivån är *diskursens* eller den diskursiva nivån. Denna nivå positionsbestäms till överbyggnaden. Nästa och lägre nivå är det han kallar för *tankefigurernas* nivå. Dessa tankefigurer skall förstås som länk mellan överbyggnad och *bas*, modellens lägsta nivå. Det vill säga att det är tankefigurerna som, själv tillhörande överbyggnaden, förmedlar växelspelet mellan överbyggnad och den bas som utgör tänkandets och därmed sam-

¹³³ Se sidan 48 ovan där jag citerar Asplunds syn på överskridandets funktion för den kritiska förståelsen. Asplund, a. a. s. 146.

talets eller diskursens materiella grundval¹³⁴. Således bildar de tre nivåerna i modellen – diskursen, tankefigurerna och basen – ett system vars diakrona dimension, det vill säga modellens horisontella axel, är enkelriktad från vänster till höger, medan den synkrona dimensionen, det är den vertikala axeln, tillåter ett dialektiskt växelspel mellan nivåerna. Härmed har ett begreppslikt system skapats vars dynamik är det dialektiska växelspelet mellan modellens temporala och spatiala dimensioner. Och i grafisk framställning ser Asplunds modell ut som visas nedan.



Figur 2:2. Idéhistorisk modell (efter Asplund, 1981)

Modellen är naturligtvis en begreppslikt konstruktion men som sådan en skiss byggd på ett mindre antal utvalda idéhistoriska exempel, omfattande bl.a. Bibeln, arbeten av Ariés, Foucault och Frängsmyr m.fl. Framför allt gäller det härvid olika historiska bilder som får exemplifiera begreppet tankefigur och dess relation till den materiella basen. Begreppet diskurs definieras däremot helt utifrån en lingvistisk bestämning där Asplund börjar med att konstatera att

¹³⁴ A. a. s. 149. I sitt resonemang hänvisar Asplund till Marx-Engels Werke, band 8.

verbet *discurrere* egentligen bara betyder "genomlöpa" och avslutar med konstaterandet att vanligen brukar man emellertid med "diskurser" mena "systematiskt eller steg för steg genomförda tankegångar (i motsats till 'intuitioner')". Själv vill han emellertid inte utsluta tankegångar som är osystematiska från den diskursiva nivån. Begreppet ges följdaktligen vida ramar och dess användelse och funktion i modellen är, säger Asplund, således mindre att ange en bestämd tankegång som sådan. "Det används snarare för att karaktärisera relationen mellan en tankegång och dess förutsättningar på närmaste lägre nivå"¹³⁵. Och som visats ovan är det här vi finner det han kallar *tankefigurer* – det idéhistoriskt nydanande begrepp kring vilket hela hans resonemang kretsar och i vars relation till den diskursiva nivån ovanför och den materiella basen nedanför de heuristiska möjligheterna står att finna.

Härmed avvisar Asplund tanken på en idéhistoria på ren diskursiv nivå, med vilket han menar en analytisk ståndpunkt som förfäktar "att likhets- och påverkningsförhållanden" låter sig fastställa på den idémässiga nivån allena som, om inte omöjlig, så ofruktbar. Ty det är de underliggande tankefigurerna som avgör likhet och skillnad liksom vilka universa diskurserna tillhör.

Två diskurser är – hur olika de än kan förefalla – varianter av en och samma diskurs, om de återgår på identiska tankefigurer. Omvänt är två diskurser – hur lika de än kan förefalla – självständiga eller inbördes obeläktade, om de återgår på vitt skilda tankefigurer,

En grundläggande heuristisk tes blir således följande:

För varje diskurs måste man försöka fastställa, vilken eller vilka tankefigurer den återgår på; först härfter är diskursens innebörd preliminärt fastställd. (...)

Jag använder alltså uttrycket "diskurs" därför att jag betraktar diskurserna som diskurser över tankefigurer.¹³⁶

Som exempel på tankefigurer som spelat, och för flertalets del fortfarande spelar, en central roll i olika sammanhang i det västerländska tänkandet, och således också för den därmed förbundna dis-

¹³⁵ A. a. s. 149.

¹³⁶ A. a. s. 150.

kursen, förs begrepp som "barndom", "individ" och "vansinne" fram, liksom några av Bibelns olika tankemotiv, framförallt vissa centrala katastroffigurer.

Samtidigt som Asplund meddelar oss att han uppfattar diskurser som diskurser över tankefigurer, och att han på samma sätt betraktar tankefigurerna som springande ur eller härstammande från basen, så påpekar han att den uppställda modellen inte skall uppfattas som reduktionistisk. Varje nivå är att uppfatta som självständig i förhållande till övriga nivåer, således att förstå att företeelserna på en bestämd nivå inte till fullo kan förstås genom att undersöka och tolka förhållanden på närmsta underliggande nivå, samtidigt som de förblir mer eller mindre obegripliga utan kännedom om de specifika förhållanden på den närmast underliggande nivån, som de ändå emanerar ur. Modellen utgör alltså en ordning där de ingående nivåerna inte låter sig reducera till varandra, varje nivå omfattar någonting nytt varvid den föregående underliggande nivån överskrids. Således är modellen heller inte deterministisk utan följer den dialektik som gäller för relationen mellan bas och överbyggnad. Ty även om basen utgör de materiella villkor ur vilka människors föreställningar om världen finner sin näring så är bas och överbyggnad som begrepp inte uteslutande strukturella. Med Asplunds formulering av Marx-Engels ord, så utbildar sig bas och överbyggnad i människors *praktiska verksamhet* – "och dialektiken mellan bas och överbyggnad realiserar sig i människornas handlande"¹³⁷. Här sammanfaller Asplunds formulering med Pedersens ord när denne talar om samhällsförståelsen som ett resultat av det praktiserade samhället, men också om de samhälleliga handlingarna som praktiserad ideologi.

Att begripa en diskurs är alltså, och om vi följer Asplund, både att lyssna till det den handlar om och att söka efter innebörden genom att söka den eller de underliggande tankefigurerna. På samma sätt står tankefigurernas innebörd att finna i de materiella förhållanden mot vilka de svarar samtidigt som de överskrider detta genom att innefatta något nytt och endast låter sig begripa när vi inser att de oftast är ideologiska och/eller metaforiska, och vad jag förstår, aldrig

¹³⁷ A. a. s. 153.

en naturalistisk spegelbild av de förhållanden som de springer ur. Och detta gäller vare sig det handlar om tankefigurer som är "empiriska" eller sådana som beskrivs som "spekulative". Härmed också sagt att tankefigurer i Asplunds tänkande inte endast är helt centrala för förståelsen av de mänskliga idéernas utveckling, de kännetecknas också av inre komplexitet.

Jämfört med de otaliga och oräkneliga och ofta kortlivade diskurserna är tankefigurerna tröga och deras antal begränsat. Däremot karakteriseras tankefigurerna av en ibland utomordentlig inre komplexitet, sammansatta av ett komplex av föreställningar som dessutom vid eftersyn kan visa sig vara starkt polariserade. Flera exempel på sådan komplexitet ges av Asplund.

I ett slutord till avsnittet ges Asplunds tankegång kring modellens ordning en explicit formulering där tankefigurerna förklaras som modellens centrala och viktigast begrepp samtidigt som det knappast låter sig förstå alls utan kännedomen om basen å ena sidan och diskursen å den andra, när han säger:

Man får inte glömma tankefigurernas dubbla eller förmedlande funktion: de avspeglar basala förhållanden och ger i sin tur upphov till diskurser. Man vet inte vad en diskurs egentligen innebär, så länge man inte isolerat de underliggande tankefigurerna, och tankefigurerna avslöjar i sin tur sin innebörd först i relation till basen. Men man måste också, omvänt, betänka att tankefigurerna blir till tankegångar först på den diskursiva nivån; först på denna nivå blir tankefigurerna utvecklade, här "aktualiseras" deras "potential". Analogt skulle man kunna säga, att vi inte bara förstår tankefigurerna i basala förhållanden, utan vi förstår också basala förhållanden i termer av tankefigurer. De senare gestaltar basala förlopp, sätter dem "på begrepp".¹³⁸

Avslutningsvis skall jag nedan sammanfatta de, som det förekommer mig, mest betydelsefulla och centrala karakteristika i Asplunds beskrivning av tankefigurerna. För överskådlighetens skull har jag valt att lista dem i punktform utan hänsyn till den kronologiska ordning i vilken de uppträder i Asplunds framställning:

¹³⁸ A. a. s. 167 f.

- Tankefigurer härstammar från basen. Det skall emellertid inte förstås som om de är en exakt kopia eller spegelbild av basala förhållanden. Tankefigurer *innefattar någonting nytt* i förhållande till basen och de är oftast *ideologiska*.
- Kännetecknade för tankefigurer är att de i regel är *självklara* och *tysta*. Och "våra diskurser är vad de är i kraft av dessa tankefigurer, men ofta anar vi det inte".
- Även om diskurserna är diskurser över tankefigurer, kan de handla om något annat. *Diskurs och tankefigur behöver alltså inte sammanfalla*. Det är möjligt att "göra en distinktion mellan det en diskurs handlar om och det den är en diskurs över".
- Tankefigurer begreppsliggör, varmed de även tilldelar konkreta eller verkliga fenomen *gestalt* och *betydelse*.
- Tankefigurer är snarare *komplexa* än de är sammansatta.
- Tankefigurer kan vara *olika betydelsefulla* och mer eller mindre vittförgrenade.
- Att tala om dikrusens djup, är att tala om den eller de underliggande tankefigurerna.
- En tankefigur är ett begrepp eller en tanke men den är inte en tankegång, det blir den först på den diskursiva nivån.
- Att *tala för döva öron* kan betyda att "talarens och lyssnarens tankefigurer inte stämmer överens".
- Tankefigurer kan samverka eller vara i konflikt med varandra. I det senare fallet kan de ge anledning till diskurser som störs av motsägelsefulla inslag.

I början av detta kapitel citerade jag Asplund som säger att oberoende av vilket socialt fenomen som studeras så är överskridandet

av fenomenet som sådant en förutsättning för uppnåelsen av det han kallar för en "kritisk förståelse". Med detta tror jag mig fått ett mera precist begrepp för det jag ovan omtalade i termer av medel för teoretisk sammanfogning.

För att möjliggöra en förståelse för att inte säga en djupare sådan av ett vilket som helst socialt fenomen eller förlopp är förfogandet över en teoretisk begreppsapparat en nödvändighet – ett måste. De teoretiska begreppen utgör alltså en tankens eller seendets plattform och därmed också det perspektiv i vilket det observerade förstås. Men eftersom det empiriska materialet, här presenterat i fallstudiens form, söktes i ett annat sammanhang och utifrån andra syften än avhandlingens, och den teoretiska ansatsen därför en annan än den teoretiska plattform som blivit nödvändig för den i avhandlingen sökta förståelse. I tillägg till detta skall påminnas om att de teoretiska begreppen dessutom har måst utvecklas i efterhand som ett tolkningsinstrument för "sammanfogningen" av den diakrona analysen med den synkrona.

En sådan förståelse har jag alltså sökt i de ovan behandlade teorierna men för att förståelsen skall kunna vara kritisk, så måste den gälla det studerade fenomenet, och de olika teoretiska momenten eller byggstenarna fogas ihop så de bildar en sorts teoretisk helhet. Dessutom en helhet som möjliggör att de olika delar eller byggstenar som utgör det studerade sociala fenomenet finner plats inom denna helhet och, för att tala med Asplund, så är det först på denna nivå som begreppens potential aktualiseras, varvid den teoretiska uppgiften kan sägas vara att *sätta de i fallstudien berättade förloppen "på begrepp"*.

Kapitel 3

Metoden och några vetenskapsteoretiska argument

1. Inledning

Under senare år har olika former för kvalitativ metod fått större spel- och livsrum. Nya läroböcker i ämnet, eller som det oftare heter, "bidrag till ämnets utveckling", tar upp ett växande utrymme inom fackområdet. Orsaken till detta söks framför allt i två förhållanden, vilket beror på syfte och kontext. Den ena av dessa hållningar kännetecknas av att förklaringens fokus eller tyngdpunkt uppfattas som framför allt exogent betingad, d.v.s. att orsaken uppfattas som styrd av i första hand utomvetenskapliga förhållanden. Den andra endogent, vilket då är att förklaringarna här främst söker argument i det som är den inomvetenskapliga utvecklingen.

Vid den första är det den förändrade samhällsutvecklingen med snävare ekonomiska ramar och den därmed följande "invasionen av ett marknadsekonomiskt tänkande som den offentliga förvaltningen utsattes för", som bildar grund för tanken¹. Det, som enligt detta sätt att resonera, öppnat dörren för ett mera kvalitativt tänkande, är de svårigheter som den offentliga förvaltningens s.k. mjuka sektor haft och har att leva upp till ökade krav på kvantitativ uppföljning och utvärdering av verksamheten. Även ifrågasättandet av behovsmodellen för centraliserad samhällsstyrning till förmån för mera decentraliserade styrmodeller eller "till nya sociala intressen"². I detta sammanhang är det också relevant att tala om "ett sökande efter nya synsätt"³. Och även om vetenskapliga paradigmer kännetecknas av viss eftersläpning i förhållande till samhällsutvecklingen har dörren härmed öppnats ordentligt på glänt för kvalitativ forskning inom

¹ Kronvall, Olsson, Sköldborg (1991).

² Starrin, Larsson, Dahlgren, Styrborn (1991), som citerar Bloor (1976).

³ Asplund, a. a.

området⁴. I övrigt är det främst kring den av den kritiska teorin väckta medvetenheten om forskningens politisk-ideologiska karaktär, som ett element i "det moderna projektet", som denna hållning eller förklaring kombineras med eller knyter an till vetenskapen.

Det moderna projektet kan sägas utgå från en tankemodell som tar gestalt i begrepp som rationalitet, kognitiv orientering, "gesellschaft", centralstyrning eller för att ta ett svenskt exempel; välfärdsstat. I själva kärnan av den rationella staten ligger ett socialt intresse för kvantifierbar kunskap som underlag för beslut, evaluering, implementering och utvärdering.⁵

Härmed har kritiken även kommit att omfatta de på kvantitativa metoder baserade forskningsstrategierna⁶. Vetenskapsfilosofiskt är Feuerabend och Kuhn teoretiska vägvisare medan insikter från sådana kunskapsområden som hermeneutik, Grounded theory och postmoderna positioner bildar element i "det nya".

Även om det andra och inomvetenskapliga synsättet i mångt delar kritiken av det moderna projektet, utgår resonemang och reflektioner från rent vetenskapsteoretiska och metodologiska argument och som inom samhällsvetenskaperna kallas *det kognitivistiska projektet* och dess brist på succé, som utgör utgångspunkten för kritiken. Det är också i detta synsätt som jag framför allt skall förankra mitt eget resonemang kring avhandlingens metod. Jag kommer härvid i hög grad att stödja mig till Flyvbjergs resonemang kring *det konkretes videnskab*.

Trots att kvalitativ metod under senare år fått allt större utrymme i metodböckerna och det kommit ett antal skrifter där denna metod är huvudsaken, är det första man lägger märke till när man öppnar även helt nyskrivna böcker om kvalitativ metod, vare sig det rör sig om en lärobok eller en studie där metoden praktiserats, att de börjar med en diskussion av "det dominerande synsättet", som då är det

⁴ Starrin et al., a. a. s. 12.

⁵ A. a. s. 11.

⁶ Alvesson och Sköldberg (1994). Starrin et al., a. a.

logiskt-deduktiva eller naturvetenskapliga vetenskapsidealet. Det gäller även läroböcker där fallstudien (casestudien) diskuteras⁷.

Själva diskussionens *pro-et-contra* fallstudien skall jag inte gå närmare in på här. Utan i stället koncentrera mig på att redovisa vissa krav, som i denna lektyr framstår som centrala för fallstudiens metodologi. Likaså skall en mera vetenskapsteoretisk grundad argumentation för fallstudien, som forskningsmetod och strategi vid studiet av människan och hennes samhälle, refereras. För detta syfte kommer jag att använda mig av fyra av de i fotnoten angivna böckerna – Merriam, Kjellén & Söderman, Flyvbjerg och Yin – i den här nämnda ordningen.

2. Fallstudien som forskningsstrategi

Sharan B. Merriamas bok: *Fallstudien som forskningsmetod*, är i första hand en instruktions- eller lärobok inom det pedagogiska forskningsområdet. "Denna boken har vuxit fram som en följd av författarens frustration över svårigheterna att hitta lämpligt material för att utföra, lära sig och undervisa om fallstudiemetoden inom pedagogik och samhällsvetenskap"⁸. Enligt författaren bör metoden skiljas från det som kallas för *case work*, som är psyko-socialt behandlingsarbete, *case method*, fallmetodik och *case history* som närmast är synonymt med begreppet anamnes. Det huvudsakliga problemet med fallstudien som metod är emellertid att det inte råder någon allmän enighet om innebörden i begreppet. I stort sett har det blivit en samlingsterm för undersökningar som varken är entydigt experimentella, survey-inriktade eller historiska.

⁷Kanske beror detta inte uteslutande på den skepsis som den kvantitativa metodens företrädare gett uttryck för när diskussionen omfattat olika kvalitativa metoder, härunder fallstudien. Utan, möjligen mera, på att en framställning av de egna ståndpunkterna, genom ett referat av den kvantitativa metodens fasta struktur förser den kvalitativa metodframställningen med det skelett den själv, åtminstone delvis, fortfarande tycks sakna, och härmed även med en sorts upp och nervänd legitimitet. Det är kanske inte heller så svårt att förstå ett sådant behov när vi betänker vilken oerhört framgång och därmed prestigefylld position detta tänkesätt givit naturvetenskaperna i samhället. Ett brett spektrum av denna diskussion redovisas i Kjellén & Söderman (1980), Eneroth (1984), Lee (1989), Yin (1989), Patton (1990), Flyvbjerg (1988b och 1992a), Merriam (1994). Även Alvesson och Skoldberg a. a., bidrar till diskussionen, dock är deras perspektiv något annorlunda och fallstudien inget centralt.

⁸ Merriam, a. a. s. 9.

En av de mera centrala diskussionerna har rört frågan om i vilken utsträckning man samtidigt eller parallellt kan använda kvantitativ och kvalitativ metod i en undersökning. Hållningarna har gått isär och i debatten förekommer allt från ett kategoriskt avvisande av tanken till ett absolut pragmatiskt förhållningssätt⁹. I detta sammanhang har framförts att även om det inte är något konstigt med att i samma undersökning kombinera kvantitativ metod med kvalitativ, så bör man dock vara medveten om att det förhåller sig helt annorlunda på den teoretiska nivån. Här är det omöjligt att förena dem¹⁰. På samma vis har man framhållit konsekvenserna för undersökningens validitet och reliabilitet av att blanda metoderna¹¹. Själv tycks Merriam dela denna hållning när han skiljer på kvantitativt inriktade fallstudier och kvalitativt inriktade. Och med utgångspunkt i den diskussionen konstaterar Merriam fyra grundläggande egenskaper som utmärkande för den kvalitativt inriktade fallstudien, den är: *partikularistisk, deskriptiv, heuristisk och induktiv*.

Att fallstudien är partikularistisk innebär att den har fokus inställt på en bestämd situation eller händelse etc. alltså ett särskilt fall och att det är utifrån detta fall som en mera generell tolkning görs. Det beskrivs också som att fallstudien gäller en speciell situation men ändå belyser ett generellt problem. Man kanske kan beskriva det som att fallstudiens inriktning är *metonymisk*¹². Att den är deskriptiv innebär att avrapporteringen inte sker medelst ett större eller mindre siffermaterial utan med hjälp av ord och bilder. Således är beskrivning och även berättelse centrala för att nå den förståelse av en företeelse eller ett skeende som är målet för en god fallstudie. Man talar i detta sammanhang om att beskrivningen skall vara *tät*,

⁹ Reichard och Cook (1979), Smith och Louis (1982), Miles och Huberman (1984), Firestone (1987), Kidder och Fine (1987), Huges och Månsson (1988) är några av de många som bidragit till debatten.

¹⁰ Guba (1987).

¹¹ Smith och Heshusius (1986).

¹² I metonymin kombineras kontextanknytning och närhet där man låter ett ord för, eller en bild av, en del stå för en helhet. Ett mera exakt uttryck för relationen mellan delen och helheten är *synekdochen*, ett specialfall av metonymen, där en mindre enhet eller delmängd ersätter helheten. Till exempel individen i stället för mänskligheten, seglet i stället för båten etc. (Wilden, 1990 s. 1993 ff, för en intressant diskussion.) Guba och Lincoln (1981:377) ser detta förhållande som ett riskmoment vid bruk av fallstudien som metod och de lyfter ett varningens finger inför frestelsen att förföra läsaren att tro fallstudien handlar om en redogörelse för helheten. (Merriam, a. a. s. 47.)

"thick". Med heuristisk menas att fallstudien kan skapa ny förståelse av något, att den kan skapa nya innebörder i händelser, företeelser och förlopp och härmed även nya insikter. Till exempel om varför en förändring blir av eller varför den samma misslyckas. Att den kännetecknas av induktivitet innebär att i fallstudien generaliseringar, begrepp och hypoteser uppstår ur den information man har tillgång till och som i sin tur grundar sig på den kontext som bildar ram för studien.

För Merriam är fallstudien, om inte alltid så för det mesta, intimt förknippad med den kvalitativa forskningsstrategin. Det innebär att de mera vetenskapsfilosofiska argumenten för fallstudien som sådan är de samma som för den kvalitativa studien. Han citerar tre olika vetenskapsfilosofiska riktningar som särskilt ofta förekommit som argument för fallstudien som forskningsinstrument, fenomenologin, hermeneutiken och teorin om tyst kunskap. Själv föreslår han dock en annan infallsvinkel som legitimering för fallstudien, ett *pragmatiskt* och ett *historiskt* resonemang¹³. I det förra fallet ligger betoningen på tillämpningsaspekten, i det senare handlar det om fallstudien som en historisk förklaring i en specifik situation och kontext. Han citerar i detta sammanhang även Yin som i sin bok diskuterar fallstudiens fördelar: Again, although case studies and histories can overlap, the case study's unique strength is its ability to deal with a full variety of evidence – documents, artifacts, interviews, and observations¹⁴.

Som en sorts konklusion av Merriams förhållningssätt kan tre begrepp nämnas. Först och främst är fallstudien oskiljaktligen förknippad med begreppet *kontext*. Det specifika fallet som får sin innebörd genom studiet av kontexten. För det andra handlar det om att följa olika *processer*. Och, för det tredje, slutligen syftar fallstudien till *förståelse* och *tolkning* av de i ett specifikt fall pågående processerna, med Cronbachs, ord: "*interpretation in context*"¹⁵. Och metoden för detta, kan vi tillägga, är *beskrivningen*, liksom, om än inte helt utan tvekan, *berättelsen*.

¹³ A. a. s. 33 f.

¹⁴ A. a. s. 23. Yin, a. a. s. 19 f.

¹⁵ A. a. s. 25, (Cronbach, 1975)

I "Praktikfalls metodik" beskriver och motiverar Kjellén & Söderman fallstudiens metod, härvid presenterar även de "praktikfallets särdrag". Dessa är framför allt tre: *aktör*, *historia* och *verklighetsöverföring*. Skriften ingår i serien "Företagsekonomisk Forskning och Utbildning" och handlar om fallstudier och regler för fallstudier av utveckling och förändring av ekonomiska organisationer, författarna är, vad jag kunnat utläsa, lärare i företagsekonomi. Delvis är det ett försök att ställa upp riktlinjer för en konkret analys av förändrings- och andra processer i dessa organisationer, varvid ett teoretiskt anslag söks som kan tjäna som förankring för undervisning och "praktiskt inriktade arbetssituationer" och som skiljer sig från traditionell ekonomisk teoribildning.

Man påpekar att såväl aktörer som historia kan studeras på flera olika nivåer. Således kan aktörsbegreppet avse en människa eller en grupp av människor liksom en hel samhällsorganisation, medan historia, på samma sätt, kan avse en händelse, en episod eller flera händelser och milstolpar.

Den syn på människan som förs fram är hämtad från psykologi och psykoanalys, d.v.s. att människan i fallstudien, bör uppfattas som handlande aktör med ambitioner, vilja, kompetens och makt och som därför är relationsskapande. Detta i motsättning till de livlösa aktörerna i nationalekonomins spel- och beslutsteorier.

Ett historiskt betraktelsesätt utgör det andra av fallstudiens särdrag. Detta eftersom "det inte är möjligt att förstå en organisations faktiska tillstånd, om man inte förstår dess historia, d.v.s. processerna fram till dess nuvarande tillstånd"¹⁶. Många av en organisations viktigaste karakteristika kan inte ses på ytan och slutsatser kan endast dras genom ett studium över tid.

Verklighetsöverföring slutligen handlar om samverkan eller kommunikation mellan de som studerar och de som studeras, d.v.s. att återföring till den eller de som studerats är minst lika viktig som rapporteringen till forskarsamhället, och att språket måste utformas därefter. "Ofta kan ett välskrivet praktikfall där man får möta verkliga

¹⁶ Kjellen & Söderman, a. a. s. 27.

människor, stämningar och situationer vara ett bättre sätt att förmedla kunskap än en uppsättning aldrig så stringenta hypoteser..."¹⁷.

Fallstudiens kraft och betydelse ligger således i dess karaktär av beskrivande dokument rörande en i tiden passerad verklig situation. Härvid är det anknytningen till villkoren för människans inlärnings-situation – att kunskap är förmedlad och att det är språket, d.v.s. begreppen, som utgör länken mellan människan och verkligheten – som ger fallstudien dess kraft och dynamik.

I en första och teoretisk del av doktorsavhandlingen "*Rationalitet og magt*" talar Bent Flyvbjerg om "exemples makt" när han söker värdera och revärdera fallstudien som metod. På ett underfundigt upplysande sätt dras Sokrates och Platon m.fl. in i diskussionen om fallstudiens historia, dess möjlighet eller omöjlighet.

Denna studie räcker längre än de två först refererade, för det första underbygger diskussionen en avhandling och dess metodval, för det andra har författaren vetenskapsteoretiska ambitioner som räcker vidare än till fallstudien som sådan. Det vill säga att författaren hämtar en stor del av sina viktigaste argument, för sin egen vetenskapssyn och därmed även för valet av fallstudien, från den pågående vetenskapsteoretiska diskursen¹⁸.

Men även här vilar väsentliga delar av argumentationen kring fallstudien på en människosyn där människan uppfattas som handlande subjekt och hennes handlingar därför alltid, och *endast*, är begripliga i deras sammanhang, d.v.s. i en bestämd kontext.

Utgångspunkten är fenomenologisk-utvecklingspsykologisk, och handlar om den mänskliga läroprocessen varvid Merleau-Ponty citeras: "Our task is to broaden our reasoning to make it capable of grasping what, in ourselves and others, precedes and exceeds

¹⁷ A. a. s. 29. Gerholms fallstudie är ett intressant exempel på just detta påstående (Gerholm, 1985).

¹⁸ I en uppsats (Flyvbjerg 1988a), som i mångt utgör en vetenskapsteoretisk förstudie till avhandlingen, utvecklas en stor del av de resonemang som utgör kärnan i avhandlingens första del.

reason". I övrigt grundas resonemanget på en av Dreyfus & Dreyfus¹⁹, utvecklad modell för den mänskliga läroprocessen, där utvecklingen gör ett kvalitativt språng från regelbaserad, kontextoberoende till erfarenhetsbaserad, kontextberoende handling och beteende. Således karakteriseras nybörjarstadiet av "kontextuafhængige elementer og regler som grundlag for handling", medan det fullärda stadiet, här kallad "expertis", karaktäriseras av "intuitiv, holistisk og synkron identifikation af problem, mål, plan, beslutning og handling", i en sammanhängande prestation, "som ikke afbrydes af analytiske overvejelser".

Flyvbjerg tar i sin diskussion hjälp av en lång rad *tunga* namn inom vetenskapsteori, samhällsvetenskap och antropologi – några exempel är Thomas Kuhn, Harold Garfinkel, Anthony Giddens, Richard Bernstein, Michel Foucault, Pierre Bordieu, Richard Rorty m.fl. – när han, med avstamp i Dreyfus modell för läroprocessen, hävdar att tanken på att skapa en kontextlös eller *epistemisk*²⁰ teori för människan och hennes handlande är redan på förhand dömd att misslyckas.

Som jag har förstått det, går Flyvbjergs resonemang ut på följande. För att en teori skall kunna kallas vetenskaplig i strikt bemärkelse finns det ett antal "ideala" krav som den skall uppfylla eller, eftersom detta inte är möjligt i verkligheten, så långt möjligt *bör* uppfylla. En *ideal* teori skall således och enligt Dreyfus och Bourdieu²¹ som citeras, vara:

- *Explicit*: det är så klar och fullständigt formulerad att den förstås av alla utan hänvisning till tolkning och intuition.

¹⁹ Dreyfus & Dreyfus (1986) *Mind over Machine*. Modellen diskuteras närmare i kapitel 5 nedan.

²⁰ *Epistemisk* kommer av episteme som är en av Aristoteles tre intellektuella dygder, där de två andra är *techne* och *phronesis*. Episteme står för vetenskapligt vetande, som är universellt, invariabelt och avkontextualiserat. Denna kunskapsform grundas i *generell analytisk rationalitet*. *Techne* står för konst och hantverkskunnande, medan *phronesis* är det samma som etik och handlar om analys av värden – det som är gott och det som är ont. Båda dessa sista är som intellektuella dygder eller kunskaper handlingsorienterade och pragmatiska, variabla och kontextberoende. Men där *techne* är praktiskt rationellt grundad är *phronesis* 'validitet värderationell. I Flyvbjerg, 1988a, s. 50 f, berörs Webers diskussion av värderationeliteten ganska kort. (Aristoteles: *The Nicomachean Ethics* (1976) i Flyvbjerg, 1992 del 1, s. 71 ff.)

²¹ H. Dreyfus (odaterat) och P. Bourdieu (1977), i Flyvbjerg, a. a. s. 55.

- *Universell*: den skall gälla överallt i rum och tid.
- *Abstrakt*: den får inte förutsätta hänvisningar till konkreta exempel.
- *Diskret*: det är att den skall vara konstruerad uteslutande av kontextoberoende element.
- *Systematisk*: den skall utgöra en helhet där de olika elementen skall relateras till varandra enligt fastställda regler eller lagar.
- *Fullständig och prediktiv*: den skall specificera alla typer av förändringar i element, som påverkar det område teorin handlar om, likaså skall den specificera deras påverkan. Denna fullständighet möjliggör exakta förutsägelser²².

Men eftersom människor väljer de vardagsobjekt som är relevanta för deras handlingar i just den kontext som teorin utesluter är det inte alls säkert att de områden, förhållanden eller fenomen som teorin utpekar som relevanta är identiska med dem som de människor teorin omfattar utpekar. Detta betyder att människan som studieobjekt, skiljer sig från de av naturvetenskaperna studerade fysiska objekten genom att vara *självtolkande*. Med hänvisning till det hermeneutisk-fenomenologiska argumenterandet talar Flyvbjerg om att: *Objektet er subjekt i studiet af menneske og samfund*²³. Poängen är att när teorins objekt är självtolkande, d.v.s. ett subjekt, så beror teorins prediktiva förmåga på slumpen eftersom teorin utesluter just den kontext i vilken människorna utpekar de fenomen vars regelbundenhet teorin söker förklara och förutsäga. Eller i Dreyfus formulering:

Insofar as the would-be sciences [är samhällsvetenskaper modellerade efter naturvetenskaperna] follow the ideal of physical theory, they must predict and explain everyday activities, using decontextualized features. But since the context in which human beings pick out the everyday objects and events whose regularities theory attempts to predict is left out in the decontext-

²² A. a. s. 55.

²³ A. a. s. 49.

tualization necessary for theory, what human beings pick out as objects and events need not coincide with those elements over which the theory ranges. Therefore predictions, though often correct, will not be reliable. Indeed, these predictions will work only as long as the elements picked out and related by theory happen to coincide with what the human beings falling under the theory pick out and relate in their everyday activities.²⁴

Att de fenomen en viss teori utpekar som signifikanta inte nödvändigtvis är identiska med de fenomen som de människor teorin omfattar själva utpekar beror således på att teorin utelämnat, och så *måste*, den kontext som avgör om fenomenet alls uppfattas som ett fenomen – *härmed omöjliggörs reellt all förklaring och prediktion*. Detta om det grundläggande problemet som så långt identifierats. Men vad är det som gör att utelämnandet av kontext får teorier att bryta samman? frågar sig Bent Flyvbjerg vidare, och tar vid besvaret av sin egen fråga hjälp av Pierre Bourdieu.

Svaret som Bourdieu ger, i en välkänd analys av Lévi-Strauss teori för utväxling av gåvor, är, mycket komprimerat återgivet, att teorin, trots dess upphovsmans krav på att så är fallet, inte kan förklara och förutsäga faktisk förekommande utväxling av gåvor. Det kan den inte eftersom den kontext som är utelämnad (och, som vi lärde, måste så vara) tillfogar mer än aktörernas egen förståelse eller uppfattning/upplevelse av utväxlingen till det formella teoretiska skelettet²⁵. "Kontexten och tidsföljden i den studerade gåvoutväxlingen avgör, vad som överhuvud taget räknas som en gåva"²⁶.

Det går inte att teoretiskt säkra den nödvändiga förutsägbarheten, eftersom det kräver kontextlöshet, när det är kontexten av den studerade händelsen som avgör om händelsen överhuvudtaget skall

²⁴ Deryfus, H.: (odaterat) *Why Studies of Human Capacities Modeled on Ideal Natural Science can Never Achieve their Goal*, s. 8. citerad i Flyvbjerg, a. a. s. 56.

²⁵ Det är således inte fråga om ett *verstehen*-problem i Webersk mening inte heller om en Schutzks *empfindung* i de studerades själv- och situationsuppfattning. Det handlar i stället och reellt om den diskrepans som uppstår mellan *det som försiggår där ute i verkligheten* och den föreställning som den explicit, universellt, abstrakt, diskret och systematiskt formulerade teorin, som därför är, fullständigt förutsäggande, ger *av* och *om* det som sker. Alltså är det en fråga om kontextens betydelse i sammanhanget och vad det betyder om man bortser från denna.

²⁶ A. a. s. 58.

räknas som en relevant händelse²⁷. Således är exempelvis det att ge tillbaka en gåva, som strax före mottagits, inte att ge en gåva, men att avslå eller på annat sätt "negera" gåvogivningen. Det är den grundläggande poängen i resonemanget. Eller som Bourdieu själv sammanfattar det:

It is all a question of style, which means in this case timing and choice of occasion, for the same act giving, giving in return, offering one's services, paying a visit, etc. – can have completely different meanings at different times...²⁸

Det förda resonemanget går ut på att visa att *ideal* eller *normalvetenskaplig*, d.v.s. i naturvetenskaplig bemärkelse, teori knappast är möjlig inom studiet av människa och samhälle, åtminstone har de försök som hitintills gjorts fallérat. Det innebär naturligtvis inte att det för all framtid förblir omöjligt att etablera denna normalvetenskaplighet inom området, även om vi i dag inte har några förslag på hur den i så fall skall se ut.

Studiet av människan och/eller samhället måste under dessa villkor utgå från andra ideal, ideal som tillåter att studiet omfattar såväl vardagens kontext som dess diskurs. Det som Flyvbjerg kallar för "Det konkretes videnskap" och som definieras som en metod för det konkreta studiet av rationalitet och makt, d.v.s. att diskussionen skall ses som ett bidrag till utvecklingen av "en videnskap for det partikuläre, det kontextafhængige og *narrativ*". (Kursiveringen här är min.)

Så långt har vi följt Flyvbjerg i hans "dekonstruktiva" arbete med att vederlägga föreställningen om en förståelse av människan och hennes samhälle byggt på och format efter det naturvetenskapliga kunskapsidealet vars bärande konstruktion är den epistemiska teorin. Det fortsatta arbetet med att lägga fundamentet till "det konkretes videnskap" bygger på en sorts rekonstruktion av det tredje av Aristoteles begrepp för de intellektuella dygderna, *phronesis*. Ett begrepp som helt försvunnit från vårt språkbruk och som hos

²⁷ A. a. s. 59.

²⁸ Bordieu, P.: (1977) *Outline of a Theory of Practice*, s. 6. Citerad i Flyvbjerg, a. a. s. 59.

Aristoteles täcker det etiska, det är den intellektuella analysen av värden *som utgångspunkt för handling*. Om detta begrepp kan vi lära att:

Phronesis er dén intellektuelle aktivitet, som er relevant i forhold till *praxis*. Den fokuserer på det, der er variabelt. Det, som ikke kan fanges i universelle regler. Den forudsætter vekselvirkning mellem det generelle og det konkrete og kræver overvejelse, skön og valg. Mere end noget andet kræver *phronesis* erfaring.²⁹

Som jag läst och förstått honom, men en hel del förenklat uttryckt, är ett av Flyvbjergs syften med den ovan återgivna "dekonstruktion och rekonstruktion" av teoribegreppet, och det som *framför allt haft mitt intresse*, att påvisa fallstudien (som det konkretas vetenskapliga metod) som den i nuläget enda intellektuellt möjliga forskningsstrategin för studiet av människan och hennes samhälle. Fallstudien eller som han kallar det "Et case-baseret studie", karaktäriseras av eller kan designas så den omfattar ett stort antal närmare angivna särdrag eller riktninglinjer³⁰, av vilka jag här, och i något modifierad form, skall återge åtta, som enligt min mening även är av betydelse för den föreliggande fallstudien. Här skall även påpekas att fallstudien som metod för beskrivning och som utvärderingsinstrument ingick i den i forskningsplanen redovisade strategin, dock utan att samtliga av de nedan uppräknade särdragen 1988, vid studiens början, ännu fått den explicita begreppsliga formulering de ges i det följande. De åtta centrala särdragen är:

- *Närhet*: är att man går nära in på verkligheten. Att forskningen förankras i den studerade kontexten och därmed säkrar en hermeneutisk förståelse. Forskarna blir delvis en del av deras studieobjekt och det är således, för att tala med Foucault, forskning-inpå-kroppen, med de risker och fördelar detta innebär. Kan-

²⁹ Flyvbjerg, a. a. s. 73.

³⁰ Flyvbjerg anger 32 olika "metodologiske retningslinjer" för det som han kallat "det konkretas vetenskap". Dessa är då utgångspunkten för hans empiriska studie eller för fallstudien. (s. 160 ff). I en tidigare uppsats om fallstudien är inriktningen mera metodorienterad och arbetsgången redovisas ganska noga. Framställningen bygger till stor del på Pattons (1980/90) arbete om kvalitativ forskningsmetod. (Flyvbjerg, 1988b)

ske antropologins "going native" är den risk som först faller i tanken.

- *Minutiae*: Skall här förstås i betydelsen liten eller småskalig, d.v.s. att forskningen startar upp med att fenomenologiskt ställa "små frågor" och därvid fokusera på det som Clifford Geertz kallar "thick description". Detta har sin bakgrund i den fenomenologiska erfarenheten "at små spörsmål ofte leder till store svar, og at detaljer ofte, når de granskes nøje igen og igen – viser sig prægnante med metaforer". I övrigt är termen "tät beskrivning" eller "thick description" i detta sammanhang ett lån från antropologin där den hänvisar till en fullständig och bokstavlig beskrivning av det studerade fenomenet.
- *Praxis*: Betyder att intresset *alltid* fokuseras på den faktiskt förekommande dagliga praxis, eftersom det är denna som konstituerar varje tänkbart intressefält, vad det än må vara och oberoende av om dynamiken det härvid rör sig om är offentlig eller privat, ekonomisk eller kulturell etc. Praxis uppfattas vanligen som mer grundläggande än diskurs och teori.
- *Kontext*: Eftersom vardaglig praxis endast kan förstås i dess relevanta kontext fokuseras fallstudien på denna.
- *Hur?*: Fokus är i högre grad inställd på den dynamiska frågan *hur?* framför det mera strukturella *varför?*. Härmed också sagt att intresset i högre grad gäller förståelse än förklaring och att resultaten alltid söks tolkade i relation till en process.
- *Narrativ/historia*: Historia är ett centralt begrepp i phronetisk forskning. Det är det i båda ordets betydelser. Det vill säga som berättelse omfattande konkreta aktörer och händelser i en framställning med ett vetenskapligt "plot", och som registrering av historisk utveckling³¹.

³¹ "Plot" i betydelsen: The series of events constituting an outline of the actions of a narrative or drama". (*The American Heritage Dictionary of the English language*, 1979). Citerande C. Geertz skriver Flyvbjerg: "Narratologi – forstået som spørgsmålet om, 'how best to get an honest story honestly told' – er vigtigere end epistemologi." (Å. a. s. 85)

- *Dialog*: I motsats till den instrumentella rationaliteten, som står i centrum i det naturvetenskapligt inspirerade projektet (episteme och techne), är fallstudiens "praktiska rationalitet" baserad på en socialt grundad, "intersubjektiv mellem-fornuft". Dialogen omfattar åtminstone; dialog med dem som studeras; dialog med andra forskare; dialog med den generella offentligheten.
- *Engagemang och degagemang*: Begreppen är hämtade från Foucault och handlar om hur man bör/kan förhålla sig när man involveras i de pågående "rationalitet-magt relationer". Här vill jag förstå det som att forskarna kan tolka det de tolkar på just det sättet därför att de delvis är en del av det de studerar. Detta skall emellertid inte förstås så att de är identiska med det de tolkar utan så att förståelse *inifrån* liksom *utifrån* är viktig.

Avslutningsvis skall jag ganska kort citera ett par definitioner av fallstudien, hämtade från Robert K Yins lärobok i ämnet³². Där förespråkar han en "teknisk definition" framför det vanliga sättet att definiera genom att upprepa den typ av uppgifter på vilka fallstudien vanligen tillämpats. Ett exempel på en sådan vanlig och missvisande definition är följande, som av Yin hämtats från Schramm (1971).

[T]he essence of a case study, the central tendency among all types of case study, is that it tries to illuminate a decision or set of decisions: why they were taken, how they were implemented, and with what result.³³

Likaså har, enligt Yin, de flesta vetenskapliga läroböcker misslyckats med eller avstått från att utveckla fallstudiens betydelse som forskningsstrategi. Oftast har fallstudien ansetts vara lämplig som metod i ett forskningsprojekts explorativa fas, varvid mycket liten energi lagts ner på beskrivningen av fallstudien som sådan. Andra vanliga sätt att behandla metoden har varit att sammanblanda den med etnografisk undersökningsmetod eller med deltagande observation som sådan, varvid den erbjudna beskrivningen alltså reellt varit en beskrivning av dessa forskningsmetoder. Själv föreslår han en mera teknisk definition, som denna:

³² R. K. Yin (1989).

³³ Yin, a. a. s. 23.

A case study is an empirical inquiry that:

- investigate a contemporary phenomenon within its real-life context; when
- the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident; and in which
- multiple sources of evidence are used.³⁴

Detta är, enligt författaren, en definition som inte bara hjälper oss att förstå fallstudien men även gör det möjligt att särskilja den från andra forskningsstrategier, som t.ex. experimentet med vilket den för övrigt delar en hel del karakteristika. Definitionen gör det också möjligt att formulera signifikanta "Case study questions".

Som det ses är även denna definition kontextberoende och så långt jag kan se, finns det inget i denna definition som motsäger Flyvbjergs och Kjellén och Södermans argument. Skillnaden är en nyans, men ändå värd att påpeka, och ligger i ordet "when" mellan definitionens första och andra satser. Där Yin således föreslår att casestudien *skall användas när* det studerade fenomenet inte kan avgränsas från den kontext i vilken det ingår, hävdar Flyvbjerg att det kan mänskliga och samhälleliga fenomen aldrig. Dessa fenomen kan *alltid och endast* förstås i sitt sammanhang, dess kontext. Det är därför fallstudien, åtminstone för närvarande, är den enda möjliga forskningsstrategin i studiet av människa och samhälle.

Kjellén och Söderman är oklara på denna punkt men som jag läst dem, hittar vi deras ståndpunkt någonstans mitt emellan Yins och Flyvbjergs. En teknisk definition, som den av Yin föreslagna, motsäger emellertid inte det ovan förda resonemanget, och vad jag kan se, ger den, trots den diskuterade nyansskillnaden, gränsdragningen är ju aldrig möjlig att dra, gott stöd för den forskningsstrategi som följts i denna studie och som gjort fallstudien till det självklara metodvalet.

³⁴ Yin, a. a. s. 23.

FALLSTUDIEN - FÖRSTA DELEN

Socialtjänstens projekt

Kapitel 4

Strategi och förlopp

1. Tre centrala begrepp

För att i det följande kunna beskriva utvecklingsprogrammet och hur dess genomförande planerades, samt hur de olika aktörerna uppfattade det projekt som härmed gick in i sin slutfas, måste skillnaden mellan program, plan och genomförande klargöras. Detta icke minst p.g.a. att de inblandade aktörerna utvecklade olika föreställningar kring programmets implementering beroende på den egna position i organisationen och de intressen man därmed representerade.

I vår projektbeskrivning talar vi om programmets *signal*-, *symbol*- och *symptomening*. Härmed syftar vi till programmets handlingsdimension relaterat socialarbetets praktiker; till dess hänvisning genom avbildning till socialtjänstreformen och dess människosyn; samt till vad som, kanske i första hand indirekt, utsägs om programskrivarna och deras verklighetsuppfattning.

Programmet kan således läsas som en serie signaler, som symbol och som symptom. Härvid hänvisar begreppen symbol och signal till avbildning och handling, till deskription och preskription, program och genomförandeplan. Medan symptom hänvisar till programskrivarna och deras verklighetsbild, som den framträder i argumentationen i och kring själva programskrivandet.

Söker man förståelse, icke bara i programtexten, utan även i en vidare diskurs, som då t.ex. utgörs av socialchefens skrifter kring barn och unga, liksom om socialtjänstens utveckling och relationen praktik-teori, olika skrifter från planeringsavdelningen, samt det som Peter i projektrapport nr. 1 kallar för "intersubjektivt skvaller", får man en fylligare bild.

I det följande skall jag närmare granska några av utvecklingsprogrammets argument, liksom delar av den vidare dokumentation som fanns kring socialtjänstens utveckling i Norrköping. Jag skall även referera och diskutera en del av det "intersubjektiva skvaller" som vi under vårt sökande fick ta del av. Detta för att söka en mera sammanhängande eller samlad bild, och därmed förståelse, av drivkrafterna bakom socialtjänstens projekt med utvecklingsprogram för de olika verksamhetsområden liksom av de reaktioner som detta gav anledning till. I första hand gäller detta utvecklingsprogrammet som sådant och de problembilder som framhålls där. Härvid skall jag utgå från de tre ovan angivna begreppen signal-, symbol- och symptommening. Programmets symbolmening skall jag försöka förstå med hjälp av den "nulägesbeskrivning" som genom olika "bilder" hålls fram i programmet. Dess signalmening genom att koppla dessa bilder till genomförandeplanen som utarbetades och de hänvisningar till programmets syften och genomförandets olika faser som där görs. Medan jag genom en närmare granskning av, främst ett par av socialchefens skrifter, skall försöka närma mig de föreställningar om verkligheten som programskrivarna omfattade, d.v.s. programmets symptommening.

2. Utvecklingsprogrammet som signal, symbol och symptom

Redan i utvecklingsprogrammets förord påpekas att socialtjänsten fått allvarlig kritik både för allt för långtgående ingripanden i människors liv och för, i andra fall, att visa allt för hög tolerans mot missförhållanden som rent faktiskt är oacceptabla. Och att man därför låtit utarbeta ett utvecklingsprogram som vägledning främst för socialarbetare och förtroendevalda.

Själva programmet inleds med en historisk överblick eller resumé där samhällsförändringar anges som orsak till nya problem och därmed också som argument för socialtjänsten att se över sitt förhållningssätt inför nya eller förändrade behov. Mycket av det som traditionellt framstått som centralt för socialtjänsten har förlorat i betydelse medan hitintills okända förhållanden kommit i förgrunden,

förhållanden som uppmanar till insatser och metoder som, ibland radikalt, skiljer sig från det som varit regel. Men det är inte bara de samhälleliga förhållanden som förändrats. Kunskapen om barn och ungas psykiska behov har ökat "och medfört en strävan att utveckla mer differentierade stöd- och behandlingsinsatser inom barn- och ungdomsvården". Det är därför viktigt att man inom socialtjänsten är öppen för att utveckla och pröva nya metoder, som stämmer överens med denna utveckling.

Med den nya lagstiftningen har gammal visdom blivit, om inte dårskap, så i alla fall, obsolet och det förpliktar till förnyelse. Också hos socialarbetarna! Till exempel gäller nu i vissa avseenden det motsatta av vad som stadgades i den gamla barnavårdslagen. Således skulle enligt denna lagstiftning tvång föregå frivillighet om förhållandena bedömdes sådana att tvångsingripanden var möjliga. Med den nya socialtjänstlagen är detta förhållningssätt omöjligt. Tvångsingripanden kan inte komma på fråga så länge det finns möjlighet till frivilliga insatser. I den tidigare lagstiftningen var en upptrappning från frivilliga insatser till tvångsåtgärder en möjlig väg. I den nya finns en klar eller kvalitativ åtskillnad mellan det som är ett erbjudande om bistånd och sådant som föranleder tvångsåtgärder. I dag krävs av socialarbetarna att de, "istället för att, som tidigare, göra utredningar om förhållanden och framför allt om missförhållanden, skall kunna göra bedömningar av behov och också kunna erbjuda bistånd, som den enskilde har möjligheter att acceptera eller avböja". Det konstateras även att med den "erfarenhet som de flesta socialarbetare har av barnavårdslagen finns idag uppenbara risker för att man arbetar med en upptrappningsmetodik i enlighet med barnavårdslagen". "Man [klienten] måste kunna avböja ett biståndserbjudande utan att för den skull bli föremål för tvångsingripanden".

Hur viktigt det är att verkligen ta till sig den människosyn som genomsyrar den nya lagstiftningen och hur den måste vara vägledande vid allt arbete inom socialtjänsten, slås fast i kraftfulla formuleringar. Icke desto mindre kan programskrivarna konstatera att vid en kritisk granskning, istället för att se hur nya metoder och infallsvinklar växer fram, praktikerna "flera år efter den nya lagens införande i stort sett arbetar med samma 'insatskatalog' som

tidigare". Från programskrivarna medges dock att det är orimligt att förvänta att de nya lagarna ännu skall *sitta i ryggmärgen*, men då blir det så mycket viktigare att "vi håller dörren öppen för möjligheten att ta till oss nyvunnen kunskap och att fortlöpande utvärdera vårt arbete".

Utifrån ett stort antal sådana betraktelser över socialtjänstens förändrade inriktning framhålls syftet med programmet som *att* utifrån detta nya perspektiv:

- Utveckla en "övergripande och gemensam målsättning med socialtjänstens arbete". Denna målsättning skall vila på en grundsyn med förankring i lagstiftning och politiska beslut men också i de kunskaper om barn, barns villkor och behov, som aktuell forskning kommit fram till.
- Genom fastläggandet av mål och riktlinjer för verksamheten tydliggöra det politiska ansvaret för kommunens invånare och de tjänstemän som har att verkställa besluten.
- Klart och tydligt dokumentera vilken inriktning ansvariga politiker anser att arbetet med utsatta barn och familjer skall ha.
- Fastställa grundläggande begrepp och ramar för hela socialtjänsten i Norrköping.
- Vara en vägledning när det gäller utformandet av metoder och förändrad resursanvändning inom såväl länet som kommunen och kommundelarna.

Från de mera övergripande och historiska resonemangen och de därur härledda målen, övergår programskrivarna sedan till att konkret och kritiskt granska olika områden och insatser i det sociala arbetet med barn och unga och deras föräldrar. Granskningen och det föreslagna nytänkandet i samband med socialtjänstens insatser samt vad man härvid ser som nya och öppnare metoder i arbetet mynnar ut i ett antal syften som konkretiseras i *Genomförandeplanen* för utvecklingsprogrammet.

Att formulera mål är som bekant att uttala sig om det som ännu inte är men skall bli. D.v.s. målformulering är en verksamhet som omfattar framtiden i utopiska termer, även när målet är att bevara *status quo*. Att formulera mål för framtida tillstånd kräver att man utgår från nuet genom att tolka sitt förflutna för att finna det perspektiv i vilket framtiden skall betraktas. Att formulera mål är således också en verksamhet som refererar till *handling*. Att förändra ett tillstånd, alternativt förhindra att detta förändras, innebär handling. Uppställda mål kan naturligtvis ignoreras, och skälen härför kan vara många. Exempelvis kan de upplevas som ouppnåeliga, d.v.s. mer som symboliska yttringar om framtida tillstånd än som riktlinjer för handling. Eller de upplevs som irrelevanta, d.v.s. att de snarare uppfattas som signaler utåt än som direktiv inåt. I det förra fallet handlar det t. ex. om politisk retorik, mera syftande till att beskriva politiska hållningar än till att styra en verksamhet. I det senare, kan det vara en *människobehandlande organisations* deklARATIONER, mera ägnade åt att tillfredsställa ideologiska föreställningar hos omgivande intressenter än som direktiv för konkreta vägval¹

Att formulera mål kan emellertid också aktualisera en varseblivning av diskrepansen mellan det som är och det som skulle kunna vara i termer av det man vill åstadkomma, varvid ett problemformuleringsarbete aktualiseras². De framhållna problemen på den övergripande nivån skulle då kunna uttryckas som att det "saknats en klar riktningsangivelse för arbetet med utsatta barn och föräldrar", liksom det saknats en gemensam referensram.

För samtliga programmets ovan angivna, övergripande mål torde gälla att de närmast syftar till att i socialtjänstens vardagsverksamhet tydliggöra det *centrala kommunalpolitiska* ansvaret för det av programmet omfattade utvecklingsområdet. Här anger socialnämnden sina riktlinjer för verksamheten, inte bara gentemot sina tjänstemän utan även för lokalpolitikerna i de kommande kommunalnämnderna. I denna betydelse kan det således hävdas att programmet realiserades i och med att det antogs!

¹ Se t.ex. Y. Hasenfeld (1983).

² H. Swedner (1983), Citerad i Westlund, Rapport 1. Se även Westlund (1986).

Annorlunda förhöll det sig med programmets konkreta innebörd, den vägledning på detaljnivå av "metoder och förändrad resursanvändning" som utvecklingsprogrammet innehåller. Här återstod att föra programmet ut i verksamheten och därmed realisera utvecklingsprogrammets konkreta målsättningar – dessa angavs som att:

- förskjuta socialtjänstens insatser från omhändertagande till stöd i familj och närmiljö
- bättre tillvarata klienternas uppfattningar, erfarenheter, kunskaper och idéer
- öka rättssäkerheten så att människor får en likartad bedömning och behandling
- göra oundvikliga separationer så lite smärtsamma som möjligt, samt
- utveckla socialarbetet på grupp- och områdesnivå

De första fyra områdena är direkt förankrade i det individinriktade arbetet, medan den femte avser allmänt strukturinriktade insatser. För samtliga områden understryks att principen om utveckling av människornas egna resurser skall vara rådande³.

I programmet vävs således övergripande målsättningar samman med mål för det konkreta arbetet med barn och unga och deras familjer. Det är en skrivning där programmet på sätt och vis söker legitimering på den övergripande nivån för att på konkret nivå kunna ställa krav på förändring av socialarbetets praktik. Härmed är det den i framställningen "påvisade" skillnaden mellan det "nya synsätt" och det "faktisk rådande synsättet" som skall överbryggas. Till programmets problembilder fogades, som utgångspunkt för ledningens *bevisföring*, en genomgång av olika områdesbeskrivningar, verksamhetsrapporter och översiktsanalyser. Syftet var att se hur områdesbeskrivningarnas "yttre" problemtyngd korresponderade med sektionernas ärendestatistik, så att objektivt sett tunga

³ Genomförandeplanen, s. 2.

områden också hade relativt sett fler och svåra ärenden. Vid bristande korrespondens kunde underförstått antas att sektionens inre förhållanden hade förklaringskraft.⁴

I utvecklingsprogrammet är det i den historiska framställningen som bakgrunden till den nya lagstiftningen förklaras, medan det med denna lagstiftning sammanhängande "nya synsätt" synliggörs eller illustreras med hjälp av den nya lagen själv. Och i ett antal särskilda avsnitt kring insatser i hemmet, utanför hemmet, förebyggande arbete m.m. ges därefter anvisning på hur det sociala arbetet kan bedrivas i överensstämmelse med det nya synsättet och således bringas i harmoni med utvecklingsprogrammets mål.

Ingenstans i utvecklingsprogrammet får läsaren reda på *hur* socialarbetarnas faktiska synsätt är den direkta anledningen till att barn ställs utan stöd i familj och närmiljö, familjens erfarenheter och kunskaper inte tas tillvara, rättssäkerheten hotas etc. Genomgången underförstår utan egentlig bevisföring att det sociala arbetet är underutvecklat men också att det med god vilja och en självkritisk hållning ändå finns goda utvecklingsmöjligheter, och här är det programmet som visar vägen.

Nödvändigheten av att ompröva syn- och arbetssätt blir därmed aldrig konkret och närvarande. Den är abstrakt och frånvarande med referenser till lagen, reformen, andra sektioner, andra socialarbetare. Att konkreta problembeskrivningar saknas är en sak. Att programskivarna räknar med existensen av en klyfta mellan det faktiska och det nya synsättet är en annan sak. Bevisföringen är långt ifrån direkt och klagande. Den undviker sektionernas inre förhållanden och uppehåller sig vid det yttre i form av problemtygnd, statistik etc för att göra troligt att det föreligger skillnader i förhållningssätt och handlingsberedskap. Bevisföringen påminner i detta avseende om det socialarbete som utvecklingsprogrammet kritiserar, "vid bedömning av hur barn har det i sin familj och i sin närmiljö har vi ofta fokuserat yttre förhållanden som boendestandard, hygien o.d. Föräldrarnas situation och karaktär har utretts ingående medan barnet själv ofta kommit i bakgrunden" [utvecklingsprogrammet s.12].⁵

⁴ Se resonemanget i kapitel 1, avsnitt 5 ovan.

⁵ Westlund, Rapport 1, s. 7.

Sammanfattningsvis kan således konstateras att det är socialarbetarnas förhållningssätt som framstår som problematiskt. Man har inte orkat eller velat ta till sig det nya synsätt som är en förutsättning för, och även genomsyrar den nya lagstiftningen. En kritik som man från praktikernas sida inte oreserverat ställde upp på.

Hur man från socialarbetarnas sida uppfattade utvecklingsprogrammet och dess problemformuleringar kan vi förstå om de på konkret nivå uppställda målen negeras. Vi får då följande tolkning av programmets syfte, som det sammanställs i genomförandeplanen

- Att barn omhändertas onödigt ofta och att de därvid berövas möjligheten till stöd i familj och närmiljö.
- Att man inom socialtjänsten i allt för liten utsträckning tillvaratar klienternas egna uppfattningar, erfarenheter, kunskaper och idéer.
- Att rättssäkerheten är otillfredsställande och att människor därför får olika behandling och även riskerar en godtycklig bedömning.
- Att oundvikliga separationer vållar onödig smärta.
- Att socialt arbete på grupp- och områdesnivå är eftersatt.

I våra intervjuer med olika representanter för ett antal sektioner och företrädare för olika verksamheter där, var man i stort sett eniga om det önskvärda i att man från ledningens sida angav inriktningsmål för verksamheten. Man sympatiserade också i vid utsträckning med det förhållningssätt som framfördes i utvecklingsprogrammet. Samtidigt förhöll man sig avvaktande och något undrande inför problem- och nulägesbeskrivningen. Sektionscheferna menade rätt allmänt att kritiken redan då (1987) var obsolet eftersom man i allt väsentligt arbetade efter det "nya synsättet". Likaså framfördes åsikten att i mångt och mycket kom det mesta av innehållet, i det förhållningssätt som programmet gjort till sitt, från *socialsekreterarna själva*. Det

s.a.s. hade sitt ursprung i insikter som via dem förmedlats till programskrivarna.

För några framstod de lokalt utvecklade sektions- och distriktsprojekten som synliga bevis på att man redan kommit långt med sitt förhållningssätt, och medan man tyckte att det var viktigt att ta till sig inriktningsmålen förhållningssätt avvisade man tvärt tanken på ett team som skulle komma och *visa* hur det skulle införas konkret. En av de dåvarande sektionscheferna beskriver det vid en intervju hösten -92 så här.

– Vi var försvarsberedda, jag visste ju att mina sekreterare var ointresserade av att få besök av teamet här, så det gällde att hitta på ett sätt att undvika att vi fick hit dem. Men jag menar ändå att den goda tanken och avsikten med det som fördes fram den gången kvarstår. I övrigt finns det ju ingen som i dag kommer på att hänvisa till programmet om någon frågar varför de arbetar som de gör.

För några, de som kände sig utpekade, gav programmet anledning till upprörd kritik, och man hänvisade till resursbrist, dåligt ledarskap, bristande sammanhållning, oklar ledning m.m., och vissa hade mycket bittra kommentarer till sin situation.

Hur skall man förstå det vi fick ta del av när vi initialt och inför vårt projekt 1987 mötte ett antal företrädare för verksamheterna? Och vad betydde det som vi hörde och såg i mötet med de olika professionella och politikerna?

Vi presenterades för ett utvecklingsprogram skrivet av en förvaltningsledning som ansåg att såväl mål som nulägesbeskrivning var riktig, varför det fanns ett program att genomföra och därför skrev man även en plan för genomförandet. Vi mötte olika sektionschefer som å sin sida ansåg att målen visserligen var önskvärda men i stort sett redan realiserade, varför nulägesbeskrivningen framstod som ett falsarium. Från de mest utsatta, personalen på de sektioner som fick ta stryk i den omorganisering som genomförts, ansåg man att visserligen var målen önskvärda och nulägesbeskrivningen korrekt dock

utan att vara sann, därför att den situation som beskrevs var en fråga om inadekvat organisation och ledning och därför ett symptom på brister hos ledningen. Ingen vi pratade med förkastade målen som icke önskvärda. Däremot ställde en del sig tveksamma till möjligheten av att realisera programmet med ledning av den genomförandeplan som socialnämnden angivit, en hållning som, vad jag kan se i dag, gav anledning till starka defensiva strategier⁶ på flera sektioner och således fick stor betydelse för implementeringen av programmet.

Utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga kom till som ett resultat av olika behov, det var emellertid behov som framför allt kan spåras tillbaka till ledningen för socialtjänsten i Norrköping. Detta gäller så väl de centrala kommunpolitikerna som förvaltningsledningen. På distrikts- och institutionsnivå upplevdes behoven delvist annorlunda. Att tala om behoven är således också att i första hand tala om programskrivarna och därmed om programmets symptommening.

På olika sätt oroade man sig i Norrköping över utvecklingen. Socialtjänsten hade utsatts för olika skrivelser i pressen som lokalpolitikerna tagit illa vid sig av. Trots stor politisk enighet kring beslutet oroade en del sig ändå för utvecklingen när man nu skulle genomföra kommundelsreformen. Och centralt på socialförvaltningen funderade man på hur professionell kompetens och därmed likartad behandling och rättssäkerhet skulle kunna bevaras med en kommande decentralisering av bl.a socialtjänsten. Man såg redan nu, innan reformen genomförts på allvar (detta gäller 1987 när programmet skrevs och lades fram i remissupplaga) hur olika sektioner och distrikt utvecklade egna metoder, projekt m.m. Ett annat bekymmer var hur ett verkligt professionellt kunnande inom centrala myndighetsområden, som t.ex vården och omsorgen om kommunens barn och unga, skulle kunna upprätthållas när socialtjänsten delades upp på 12 olika lokalnämnder och dess tjänstemän.

Utvecklingsprogrammet handlar huvudsakligen om socialtjänstlagen och de krav den ställer på förnyelse och nytänkande av socialarbetets praktik och de svårigheter som förändringskraven möter. Härvid kan

⁶ C. Argyris (1990) och E. Olsson (1986). I den senare är perspektivet mera psykologiskt.

programmet förstås som symptom på ledningens oro inför en bestämd utveckling. Men också som en maktstrategisk handling i den betydelse som Foucault tilldelar begreppet. Och som sådan är det framför allt socialchefens syn på den rationella kunskapens betydelse för förändring av socialarbetets förhållningssätt och därmed för en kompetent handläggning i praktiken som återspeglas i programmet. Således är utvecklingsprogrammet uttryck för en bestämd och uppifrån styrd mål-medel-rationalitet. Följer vi i detta Flyvbjerg⁷ i hans diskussion av Foucaults "maktanlytik" kan vi lära att *strategi* omfattar tre saker: För det första, ett övervägande av de medel som är adekvata för att uppnå ett givet mål. Dessutom och för det andra, vissa föreställningar hos den ena handlande parten om hur övriga parter tänker och handlar, men även föreställningar om deras föreställningar om det egna handlandets betydelse och innebörd. Den strategiska handlingen är således teleologiskt bestämd och resonemanget ligger nära Meads sociala behaviorism och begrepp som *rollövertagande* och *den generaliserade andra*⁸. Slutligen de metoder eller procedurer som används i konfrontationer, syftande till att avhända motparten dennes kampmedel och därmed tvinga honom till att ge upp. "Alt i alt er strategi totaliteten af midler, som sættes i arbejde for at implementere magt effektivt eller for at bevare magt"⁹.

Socialchefens föreställningar tycks emellertid mera utgå från en uppfattning om socialtjänsten som genomsyrad av konsensus kring en önskvärd utveckling än i föreställningen om att det skulle råda konflikt på denna punkt. Det tycks också vara helt klart att hans tro på rationell kunskap, d.v.s. vetenskapliggjord kunskap är det som avgör hans val av instrument för styrning av utvecklingen. Jag skall därför i det följande se lite närmare på några skrifter där han utvecklar sin syn på socialt arbete med barn och unga och den nödvändiga kunskapen.

⁷ Flyvbjerg, a. a. Band 1, s. 113 f.

⁸ G. H. Mead (1976).

⁹ Flyvbjerg, a.a. s. 113.

I en liten skrift om barn och separationer¹⁰, framlagt på ett seminarium vid Linköpings universitet, tar socialchefen upp till belysning frågan om barns villkor och behov. Där konstateras, med hjälp av historisk forskning, att kunskapen om barns behov och barndomens betydelse först utvecklats under vårt århundrade. Och att vi ännu inte lärt oss tillämpa forskningens resultat i praktiken. Vidare konstateras att vi knappast heller lärt oss att rätt tillvarata den kunskap samhällsforskningen och den historiska forskningen i övrigt givit oss.

Sådan kunskap kan ge oss insikter inte bara om varför barn i århundraden varit förtryckta. Den kan också hjälpa oss att se kritiskt på våra egna föreställningar om verkligheten och på vårt eget handlande.¹¹

Trots att det i stort sett varit en positiv utveckling under hela 1900-talet, så ger utvecklingen av separationer mellan barn och vuxna, till följd av efterkrigstidens ändrade livs- och samlevnadsmönster, anledning till oro. Icke minst gäller denna oro de så kallade *spontana* separationerna, som till antalet är många fler än separationerna till följd av samhällsingripanden, och oftast lika allvarliga till innebörd och konsekvens. Till detta kommer att kunskapsutvecklingen, liksom reformpolitiken mera styrs av de vuxnas och mindre av barnens intressen.

Också i vår tid bidrar vi som vuxna till ett förtryck av barn, "där separationer är ett väsentligt inslag", och där dessa är ett resultat av samhällsingripande ser vi vid en närmare granskning att hanteringen uppvisar drag av godtycke. Liksom "starka intressen i näringsliv och på arbetsmarknad i hög grad styr reformpolitiken till vuxnas fördel och barns nackdel".

Även om det kan visa sig vara inopportunt och till och med väcka skuld känslor hos vissa grupper av vuxna, krävs det att man arbetar sig fram till en mera realistisk verklighetsbild. Genom utveckling av strategier och metoder för att uppnå bättre kunskaper om hur man

¹⁰ Lovén, J.: (1984-07-09) *Barn och separationer – historiska perspektiv och strategier för framtiden*.

¹¹ A. a. s. 1.

arbetar förebyggande på olika nivåer i kommunerna kan man begränsa behovet av separationer.

Oviljan att utnyttja forskningen för konstruktivt utvecklingsarbete, ursäktas inte av att man ställs inför motsägelsefulla forskningsresultat eller att forskningen upplevs svårtillgänglig. Att härvid kritisera praktikerna är emellertid både meningslöst och orättvist. Ansvaret för den bristfälliga kunskapsutvecklingen vilar ytterst på samhället, inte på de praktiker som ålagts att hantera separationer m.m. "I sista hand måste samhället klargöra vilka värderingar som skall vägleda lagstiftning, kunskapsuppbyggnad och handlande i frågor som rör separationer".

Enligt författaren har seminariet (där skriften läggs fram) knappast någon meningsfull, åtminstone inte konstruktiv, funktion om det inte syftar till att öka insikten om hur man i framtiden skall kunna arbeta mera medvetet med att förebygga separationer.

Min egen uppfattning är att vi har försummat kunskapsuppbyggnad och utveckling av strategier och metoder för det förebyggande arbetet. Därför använder vi våra resurser fel. Därför blir fler barn omhändertagna än som i och för sig vore nödvändigt. Vill vi ändra på detta krävs kunskapsuppbyggnad, metodutveckling och ändrad resursutveckling.¹²

Orsakerna till de grundläggande bristerna skall således sökas i den samhälleliga utvecklingen, som sådan, och i de strukturella förhållanden, som gör att det blir de utsatta familjerna och deras barn som i mötet med socialarbetets praktiker far illa.

Att inom socialtjänsten möta detta, kräver förändrad resursanvändning, ökad kunskap och nya förhållningssätt. Härför krävs kunskapsuppbyggnad genom samarbete forskare-praktiker. Därför måste den grundläggande, universitetsbaserade forskningen, som är av långsiktig karaktär kompletteras med:

¹² A. a. s. 3.

ett fältförankrat forsknings- och utvecklingsarbete som bl a siktar till att ge *förändringskunskap*.¹³

I denna text ställs vi inför två ståndpunkter som är centrala för förståelsen av syftet med att anta ett utvecklingsprogram för omsorgen om barn och unga och deras familjer. För det första gäller det samhällsutvecklingen som sådan, där det uppstår önskade luckor i välfärden, särskilt vad gäller barns villor. Det andra gäller bristen på en överordnad, och gärna samhällsdirigerad, samordning av forskning och fält. Således finns det, om vi lyssnar till historieforskningen och det den har att berätta, i den samhälleliga utvecklingen, på trots av tillväxt och ökad välfärd, inslag eller särutvecklingar som är direkt skadliga för barns utveckling. Detta gäller framför allt det stora antalet "spontana" och för barns välfärd förödande separationer. Trots att forskningen om barn och barns behov samtidigt givit oss nya och värdefulla insikter i vilka krav uppväxtåren ställer på stabilitet och trygghet, präglas socialtjänsten av en oacceptabel oförmåga att ta till sig denna kunskap. Av detta följer att man från socialarbetets praktiker inte kunnat leva upp till intentionerna i den nya socialtjänstreformen eller lite mera högtidligt formulerad, till de visioner som kommer till uttryck genom den nya lagstiftningen. Det är inte uteslutande socialarbetarnas fel. Forskningen kan heller icke lastas för detta, utan här har samhället svikit.

Därför måste, för det andra, en nyorientering till där forskning och socialt arbete söker sig samman om att lösa den oerhört viktiga uppgiften att förebygga separationer barn-föräldrar. Det kräver ett ökat medvetande från socialarbetarna om forskningens och kunskapens betydelse för utvecklingen av det egna verksamhetsfältet. Men det kräver även ett nytänkande hos forskarna, innebärande större öppenhet för socialarbetarnas praktiska kunskap.

Utvecklingsprogrammet var, som jag förstått det, avsett som ett bidrag, kanske det viktigaste, till utvecklingen av denna nyorientering av socialtjänstens verksamhet. Vi får emellertid inte glömma att *Utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga* var ett av fyra program, som vid denna tid antogs. Programmet ingick i den över-

¹³ A. a. s. 14.

ordnade strategi som det lokala förändringsarbetet var ett uttryck för och som vid denna tidpunkt fortfarande pågick. Det var inte det första men det sista. Samtidigt skiljer det sig från de övriga genom det arbete som lades ner på implementeringen inåt i organisationen. Man utarbetade en genomförandeplan där sam- och medverkan av forskning var ett centralt element.

I genomförandeplanen från 1987 poängteras betydelsen av att programmet, när det skall föras ut och förverkligas, får stöd av forskning i genomförandeprocessen.

Det är synnerligen önskvärt att utvecklingsprogrammet erhåller stöd av forskningsarbete. Forskningens uppgift blir att studera och bistå med teori och idéer kring genomförandeprocessen. Det som klart skall fokuseras därvid är förändring av förhållningssätt. Forskningen avses leda till generell användbar teori kring hur förändringsprocesser och resursutveckling kan ske i organisationer i socialt arbete.¹⁴

En sammanställning av de tankar man i genomförandeplanen framförde kring forskningens uppgifter vid ett kommande genomförande ger följande, och åtminstone sett ur ett forskningsperspektiv, problematiska rollbeskrivning.

Man föreställde sig forskarnas roll som mångdimensionell och fasindelad, liksom genomförandet i övrigt. I den första fasen tänkte man sig forskarnas roll som deltagande men också styrande och drivande, varvid de skulle kritiskt granska, analysera, utveckla och definiera mål för att därmed styra frågeställningar och underlag mot nästa fas i genomförandet. Väl där tänkte man sig personal och klienters information och agerande registrerad av forskarna, varefter dessa skulle övergå till att utifrån olika teorier tillföra nya frågeställningar och således ytterligare styra processen framåt. Under detta skede uttrycktes även förhoppningar om att forskarna skulle kunna bli stimulerande diskussionspartners, som genom återföring av erfarenheter och händelser stod för återkoppling till den stude-

¹⁴ Genomförandeplanen, s. 1. Texten i citatet finns även återgiven i kapitel 1 ovan. Att texten citeras en gång till i stället för att hänvisa till citatet i kapitel 1, är endast för att underlätta förståelsen för läsaren.

rade personalgruppen. Slutligen skulle det hela utvärderas och svas ges på *hur och varför* man uppnådde *vad*, samt *vilka slutsatser i förändringsteoretiska termer* man skulle kunna dra av det som skett!

Det problem forskningen således ställdes inför var att man från programskrivarnas, som även ansvarade för genomförandeplanen, sida förväntade sig en forskningsinsats, som både inkluderade ett aktivt deltagande, d.v.s. med forskarna som part i själva genomförandet av förändringsarbetet, och samtidigt som ansvariga för en kritisk och objektiv granskning av detta genomförande. Hur denna planering nästan ordagrant stämmer överens med socialchefens föreställningar om hur ett fruktbart samarbete mellan forskning och fält bör se ut skall jag visa genom att se lite närmare på vad socialchefen i andra sammanhang uttryckt i frågan. Hur forskarna helt konkret sökte lösa detta problem framgår dels av vårt forskningsprogram, dels av den del av fallbeskrivningen från de två sektioner, där vi kom att vara verksamma.

I Norrköping var det, som sagt, socialchefen som drev frågan om forskningens roll och som på seminarier, i det lokala utvecklingsarbetet, i olika skrifter och PM, formulerade sig kring behovet av fältanknuten forskning och ett forskningsmedvetet fält- eller vardagsarbete. En möjlig nyckel till förståelse av idén bakom genomförandeplanens förväntningar på forskningens uppgifter vid själva implementeringen av programmet hittar vi i ett PM från 1984. Där är det centrala begreppet i socialchefens resonemang kring forskning och fält det ovan nämnda, *förändringskunskap*.

I juli 1984, inför ett seminarium med en forskargrupp vid DSF, presenterade socialchefen några "reflektioner ur ett praktikerperspektiv" kring *forskning och utvecklingsarbete om barn och ungdom*. Där lär vi att förändringskunskap är kunskap om praktiska handlingars innebörd och konsekvenser i den vardagsverksamhet som är styrd eller dominerad av praktikerintressen. "Här handlar det om att bygga upp en 'förändringskunskap', d.v.s. kunskap om 'hur man gör'

eller 'bör handla' på olika nivåer i samhället för att främja en gynnsam utveckling".¹⁵

Insatserna på denna nivå karaktäriseras av utvecklingsarbete som består av planering, genomförande och utvärdering av olika försök till förändringar på fältet, ett arbete där politikerna, administratörerna och praktikerna ytterst har ansvaret. Forskningens uppgift blir närmast av pedagogisk natur, d.v.s. att aktivt medverka som "impulsgivare, konsult i metodfrågor och som dialogpartner ('kritisk granskare') under arbetets gång"¹⁶.

Grundtanken i detta är att forskaren skall ställa sin kunskap till praktikernas förfogande, eller kanske riktigare, underställa sig praktikernas behov av teoretisk- och metodologisk- eller instrumentell vägledning samt vid överkommandet av problemformuleringens svårigheter. I "utbyte" mot detta skulle forskaren få tillgång till praktikens data, som empiriskt underlag för en mera långsiktig forskning kring förändringsprocesser. Härvid skulle det, som författaren kallar för "dold kunskap", hos erfarna praktiker kunna synliggöras och i samarbetet med forskarna utvecklas till "generaliserbar förändringskunskap", d.v.s. kunskap om generella betingelser och metoder för ett positivt förändringsarbete inom, i detta fall, social verksamhet.

I en intervju eller kanske snarare ett samtal i december 1992 med den, vid denna tidpunkt, pensionerade socialchefen klargör han sina synpunkter på forskningens roll i det praktiska socialarbetet.

Utgångspunkten för en samverkan praktik/forskning är att det finns *samhällsrelevanta* problem som också är *forskningsrelevanta*. De är nya eftersom samhället förändras och t.ex. nya familjemönster m.m. uppstår varvid barn och föräldrar separerar på annat sätt än förr. Detta kräver handling på social eller humanistisk grund.

För att ett samarbete skall vara meningsfullt måste problemen vara intressanta för båda parter. Det vill säga att praktikerna skall inte

¹⁵ Lovén, J.: (1984-07-30) *Forskning och utvecklingsarbete om barn och ungdom, några reflektioner ur ett praktikerperspektiv*, s. 7.

¹⁶ A. a. s. 8.

bara ha instrumentella behov av att få problemet forskningsmässigt belyst, *de skall ha det av egna forskningsmässiga skäl*. Det är emellertid samtidigt viktigt att det inte sker en rollsammanblandning. Det måste röra sig om ett nära samarbete med klar rollfördelning och ömsesidig respekt. Detta är inte så lätt eftersom praktiker traditionellt sett har så stor respekt för forskningen.

En absolut och oavvislig princip i ett sådant samarbete är att det är praktiker som har ansvar för *handlingsaspekten*. Forskare kan *aldrig* ta ansvar för socialarbets handlingar, det är alltid ytterst ett politiskt ansvar. Däremot är det forskarens uppgift att om det uppstår *handlingskonflikt*, d.v.s. när det uppstår oenighet eller kanske framför allt, osäkerhet kring en handling, klargöra vad som *objektivt* sett eller utifrån den vetenskapliga analysen är bäst.

*– I ett sådant forsknings- och utvecklingsarbete, där samverkan mellan forskare och praktiker måste omfatta hela processen, från a till z, kan vi tänka oss, grovt skisserat, fyra faser. Till en början, i den **första fasen**, är det praktiker som har den största erfarenheten om problemet och därför måste forskaren få hjälp att formulera en forskningsbar fråga, det rör sig om att **definiera problemet**.*

Det innebär att de två kunskaperna läggs ihop i nära samverkan. Praktikern ger kött och blod till det hela, och därmed är det så att denna fas i samarbetet domineras av praktiker.

*I den **andra fasen** gäller det att ställa upp hypoteser och förslag till handlingsstrategier och denna fas domineras därför av forskaren.*

*I **fas tre**, som är aktions- eller handlingsfasen, tar praktiker över. Beslut om programmet skall genomföras bestäms av praktiker, som har delegation från politikerna för detta.*

***Fas fyra** är utvärderingsfasen, en fas där forskaren kan hjälpa till med utvärderingen av process och resultat.*

Som avslutning på vårt samtal om forskningsdeltagande i praktiskt utvecklingsarbete uttryckte, den tidigare, socialchefen sin ståndpunkt så här:

*– Jag menar att det är viktigt att få igång en sorts process. Hitta vissa riktmärken i det allmänna skeendet och därmed **styra utvecklingen** åt ett visst håll. Socialarbetare är okunniga om många saker, de vet lite eller inget om t.ex. den lokala traditionens betydelse – om barns utveckling m.m., m.m. Därför har jag alltid sett som min uppgift att stimulera till gemensam problemformulering – kalla det "dialogformulering" – men det har varit svårt. Det finns så mycket fördomsfullhet, mycken misstro på ömse sidor när det gäller relationen praktiker-teoretiker.*

Det finns dock exempel på forskningsområden där forskning och praktik samverkar fruktbart, t. ex. inom medicinen. Inom andra områden är det knappast utvecklat alls, som t.ex. humaniora. Men jag tror att 90-talet kommer att innebära ett närmande mellan praktiker och forskare – inte bara inom samhällsvetenskaperna. Det är min tro att det kommer att gälla alla områden.

Resonemanget är intressant ur flera aspekter. Det knyter väl an till en tradition med rötter i svenskt 50- och 60-tal och därmed till ännu tidigare engelskt och amerikanskt samhällsarbete¹⁷. Men tanken på FoU-arbetet och dess funktion och plats ges här en mycket explicit och nästan egensinnig formulering¹⁸.

Socialarbetets praktiker, det är de yrkesverksamma socialarbetarna, utmärks av två särdrag, som på sätt och vis framstår som paradoxala. Å ena sidan talas det om, vad vi kan kalla *praktikens klokskap* – i en intervju kallar socialchefen det för "socialarbetets visdom" – som i mångt och mycket är en *dold kunskap*, d.v.s. en kunskap baserad på lång och bred erfarenhet men samtidigt en kunskap som saknar *teoretiskt språk* och därför förblir mer eller mindre oartikulerad. Emellertid är det just denna kunskap eller klokskap som forsk-

¹⁷ Se t. ex. Svedberg i Stål & Svedberg, a. a. och Swedner (1983).

¹⁸ FoU står i detta sammanhang för *forskning och utveckling*, och gäller syfte och relation mellan fält och forskning. Se t.ex. SOU 1995:58.

ningen, d.v.s. teoretikerna, i stort sett är utan. Å *andra sidan* framstår socialarbetarna som nästan genuint okunniga om det egna området i vidare bemärkelse. De förhåller sig ignoranta till den kontext inom vilken deras arbete faktiskt sker och de vet mycket lite om den vidare diskurs som formar detta arbetets villkor, områden där samhällsforskningen är väl orienterad och där man även deltar aktivt.

I grunden är problemet samhälleligt och som sådant av övergripande, möjligen politisk, karaktär. Det är därför orimligt att lägga skulden för de brister som dessa förhållanden ger anledning till på de ovan nämnda aktörerna. Däremot skulle ett väl fungerande och genomtänkt samarbete mellan forskare och praktiker, ett *verkligt* FoU-arbete, kunna bidra till att överkomma detta problem och därmed föra såväl praktik som forskning framåt så de inte bara nominellt men även funktionellt utvecklades till en professionell helhet – t.ex. med medicinen som förebild.

Dessa motiv, samhällsutveckling och kunskapsbrist återfinner vi, vad jag kan se, i både utvecklingsprogram och genomförandeplan, även om det, som ovan anförts, finns andra intressenter bakom programmet och dess tillblivelse. Å ena sidan pekar utvecklingsprogrammet ut över Norrköpings horisont när det hänvisar till lagstiftningen som det nya sättet och programmet formas som ett manifest över socialtjänsten som det visionära instrumentet för förverkligandet av den framtida utvecklingen. Å den andra sidan riktas kritiken inåt i verksamheten, mot praktiken, för att det lokalt fortfarande arbetas efter det gamla sättet och att man inte tycks förstå det nya sättets innebörd. Det är också detta överordnade perspektiv, detta återknytande till visionerna för det *rätta eller sanna socialarbetet* som orsakar läsarens upplevelse av det frånvarande och abstrakta i den framförda kritiken. Det saknas problembeskrivningar som förankras i sektionernas inre förhållanden när praktiken kritiseras, vilket innebär att bevisföringen är indirekt och svår att förstå, som Peter framhåller i sin rapport. Som program hämtar dokumentet sin kraft från socialchefens samhällsförståelse och en del av dess dialog förs följaktligen på en överordnad delvis politisk nivå och i denna bemärkelse skall programmet förstås som redan genomfört i och med

att det lagts fram. Här ges det ungefär samma syfte som kommunledningens politiker tilldelade det. Att det samtidigt återstod ett genomförande förstås utifrån insikten om den plats programmet gavs i det pågående projektet för de bakom socialtjänsten liggande intentionernas realisering i Norrköping. Detta är också tydligt även när det gäller genomförandeplanens beskrivning av forskningens roll i själva genomförandeprocessen. Således igenkänns socialchefens visionära föreställningar kring det ideala samarbetet mellan praktik och forskning i planeringens formuleringar. En vision som, oberoende av om man ställer sig enig med dess upphovsman, och som sagt ovan, fick stor betydelse för forskarnas sätt att närma sig forskningsuppgiften.

I den bok om fält och forskning i socialt arbete, som jag hänvisar till ovan, och som författarna kallar "Det ovissa mötet", frågar sig Rolf Stål och Lars Svedberg vad som händer när forskare och praktiker möts i det sociala arbetet. Med en rad exempel från projekt där man på olika sätt försökt integrera praktik och forskning når man fram till ett svar som innebär att det även när viljan är som störst medför stora problem för alla inblandade, därför att forskning och praktik i grunden har olika mål, "Forskarens mål är förklaringsförmåga och praktikerns är handlingskompetens".¹⁹

Trots att det således finns många och väldokumenterade problem i samband med olika slags aktionsforskning, och då inte minst konflikten mellan fältets och forskarnas olika kunskapsintressen, finns det i socialchefens skrifter, liksom i genomförandeplanen, inte bara en föreställning om att det specifika forskarintresset skall kunna integreras med fältets utvecklingsintresse, utan att det även är möjligt och på sätt och vis även önskvärt att infoga detta i eller underordna det ett bestämt politiskt handlingskoncept.

Utan kunskap om det överordnade och pågående socialtjänstprojektet kan det verka svårt att förstå varför det lades ner särskilt möda på implementeringen av ett speciellt utvecklingsprogram för stöd åt barn och unga och deras familjer, särskilt när man jämför med det som gjordes i samband med de tidigare antagna programmen för

¹⁹ Stål & Svedberg, a. a. s. 187.

socialtjänstens övriga verksamhetsområden. Likaså finns det, vad jag kunnat få fram i samtal med olika personer med lång erfarenhet av kommunen, ingen specifik genomförandetradition i Norrköping, varken före eller efter socialtjänstreformens genomförande – ett förhållande jag skall återkomma till längre fram. I genomförandeplanen anges den väg och de steg som implementeringsprocessen skulle genomgå. Här beskrivs implicit, genom olika anvisningar, vilka hinder man förutser på vägen och hur man bör agera för att överkomma dem.

Vid genomläsning av genomförandeplanen är det dock svårt att undvika en viss känsla av förundran över den, vad jag skulle vilja kalla för, *problemfria självklarhet* som präglar denna skrift. Således preciseras där, *å ena sidan*, utvecklingsprogrammets kritik av socialpraktikernas arbetssätt och det övergripande målet anges vara: Att skapa ett medvetet förhållningssätt hos socialarbetarna och deras arbetsledare, där programmets och därmed "socialtjänstlagens mål och intentioner ständigt ingår". Negerar man denna målsättning som vi gjort det (och praktikerna gjorde det när de läste det), ja så står det ungefär att läsa att *varken socialarbetarna eller deras arbetsledare* arbetar utifrån ett medvetet förhållningssätt och att risken därför är att de inte, åtminstone medvetet, följer socialtjänstlagens intentioner och mål. Vikten av att klienterna ges tillfälle att problematisera situationen understryks, varvid "organisationernas [sektionerna] starka tendens att undvika klientperspektivet [...] skall uppmärksammas och bearbetas".

Å den andra sidan genomsyras planen, liksom ledningen i övrigt också gör det, av föreställningen om allmän konsensus kring såväl syfte som den framförda kritiken. Således skriver utredningssekreteraren:

Förändringsarbetet påbörjas säkerligen i den tidigare fasen, när personalen *börjar problematisera och ifrågasätta sina arbetsmetoder*. Ändå kan man säga att det direkta genomförandet av utvecklingsprogrammet börjar i och med en genomgång av programmets innehåll.²⁰

²⁰ Genomförandeplanen, s. 4.

Att personalen *inte* skulle ställa upp och ifrågasätta sitt eget arbets-sätt men istället vända på problemet och förkasta programmets verklighetsbeskrivning ingår inte i genomförandeplanens föreställningsvärld.

Likaså kan man förundras över den tilltro till "personalgruppernas" vilja att *ställa upp* på planens förslag om tidsanvändning. Tid föreslås avsatt för möten och diskussioner av alla de slag, seminarier, arbetspass med protokollskrivning, dokumentation och dagboksskrivning m.m. Den enda hänvisningen till arbetsbelastningen på sektionerna som görs i genomförandeplanen är när man menar att det vore allra bäst om sektionscheferna ansvarade för hela genomförandet, var och en på sin sektion, men anser detta vara omöjligt p.g.a. deras höga arbetsbelastning.

Istället hänvisas i planen till det "utvecklingsteam" som skall ansvara för den viktiga samordningen av genomförandeprocessen och planera de olika stegen i denna. I planen läggs ett stort ansvar på detta team, som alltså skall hålla samman praktiskt taget hela genomförandet, från uppläggningsen av den strategi som skall följas till slutfasen när projektet skall "resultatanalyseras". Detta dock utan att det på något ställe diskuteras vilka resurser som skall stå till teamets förfogande, liksom vilken *status* det skall gå ut med. Här, som i planen i övrigt, tycks föreställningen vara att teamet kommer att mötas av praktikernas beredvilliga samarbete.

3. Forskningen väljer väg

Av de olika uppgifter som forskningen tilldelas i genomförandeplanen för utvecklingsprogrammet för föräldrastöd och vård av unga, är huvuduppgiften knuten till frågan om socialarbetarnas förhållningssätt och på vilket sätt detta kan förändras. I planeringen av forskningsprojektet blev det detta vi i första hand tog fasta på. Likaså att vi i den av socialnämnden, redan då, godkända genomförandeplanen *tilldelats* en bestämd sektion för vårt deltagande i själva implementeringen av programmet liksom för studiet av socialsekreterarnas förhållningssätt.

Den sektion som med största sannolikhet kommer att bli föremål för den direkta forskningsinsatsen är sektion 11, norra distriktet. Där står man just inför en stark förnyelse av bostadsbeståndet, med om- och inflyttning som följd. Barnfamiljerna ökar i antal och det finns dålig beredskap från myndigheternas sida (social, fritid) att möta de nya behov som kommer. Det förefaller därför uppenbart att det finns ett förändringsbehov här, både vad gäller innehåll och organisation av arbetet.²¹

Med utgångspunkt i utvecklingsprogrammets och genomförandeplanens beskrivningar av vad och hur, beslutade vi oss för ett forskningsprojekt genomfört som en fallstudie av ett kommunalt utvecklingsprojekt, syftande till att förändra det praktiska socialarbetet så detta bättre stämmer överens med den nya socialtjänstlagens intentioner, sådant dessa tolkats av den centrala socialnämnden och socialförvaltningens ledning. Fallstudien skulle omfatta förvaltningsledningen och politikerna, d.v.s. programskrivarna – programmet och det implementeringsarbete som sattes igång – arbetssätt och förhållningssätt hos utvecklingsteamet – arbetet med unga och deras familjer, som det förekom på en geografisk sektion – hur själva förändringsarbetet som förutses i genomförandeplanen kom att gestalta sig på denna sektion.²²

Härvid skulle vi ta vår utgångspunkt i "Föräldrastödsprojektet", som vid denna tidpunkt, vi talar här fortfarande om sommaren och hösten 1987, ännu inte slutdokumenterats, det skedde 1989. Att vi ägnade detta projekt så stor uppmärksamhet berodde på att man där och med starkt stöd från socialchefen, både vad avser materiella resurser och personligt engagemang, brottades med det egna förhållningssättet i arbetet med barn och unga och deras föräldrar, samt att detta projekt på mer än ett sätt fick stor betydelse för formuleringen av det utvecklingsprogram som vi presenterades för.

Utifrån detta bestämde vi oss för en viss plan där de olika stegen skulle följas så långt detta nu var möjligt.

²¹ A. a. s. 6.

²² Det rörde sig således om det Yin (1989) kallar för "single-case design with multiple units of analysis".

- Vår första insats skulle omfatta en genomgång av föräldrastödsprojektet. Forskningsprojektet kom således att börja med ett ganska stort antal intervjuer med olika inblandade i föräldrastödsprojektet – från socialchefen till mer eller mindre perifert engagerade aktörer – som underlag för en ”rekonstruktion” av detta projekt. Eftersom många av dem som nu arbetade med utvecklingsprogrammet varit aktiva i föräldrastödsprojektet, i större eller mindre omfattning, kom intervjuerna även att omfatta detta, liksom sambanden mellan projekt och program.
- Ett andra konkret och oerhört viktigt steg för forskarna, var själva mötet med sektion 11, som efter den ovan citerade presentationen kunde antas förhålla sig, om inte direkt fientligt, så åtminstone reserverat avvaktande inför mötet med forskningen.
- Det tredje steget var att tillsammans med ”utvecklingsteamet” när detta tillsatts utarbeta en plan för ”målformuleringsfasen”, där forskarnas uppgift i genomförandeplanen beskrivs vara att ”kritiskt granska, analysera, utveckla och definiera målen på ett sådant sätt att de kan styra frågeställningar och underlag till nästa fas; kartläggning”.
- Det fjärde steget skulle bestå av forskarnas presentation av en teoretisk modell för ärendekartläggning och den gemensamma diskussionen av de olika handläggarnas ärenden med unga och deras familjer.

Därför fick det vidare arbetet ge sig och finna sin form efter hand. En av fallstudiens kännemärken är just de krav metoden ställer på flexibilitet och intuition hos forskarna.

4. Utvecklingsteamet tillsätts

I ett tjänsteutlåtande till socialnämnden från april 1987 föreslås nämnden tillsätta ett team för samordning av genomförandet. Där står:

För att utvecklingsprogrammet för föräldrastöd och vård av unga ska kunna genomföras på sätt som skisserats här och i genomförandeplanen, förutsätts emellertid att ett team på några personer [delar av tjänster] tillsammans med externa konsulter får samordna och delta i genomförandet”.²³

Tanken härmed var att man med hjälp av ett team, bestående av personer med anknytning till det vid denna tidpunkt nästan färdiga ”Föräldrastödsprojektet”, skulle kunna tillskapa ett sammanhang mellan detta och det på remiss utsända utvecklingsprogrammet.

Utvecklingsprogrammet för föräldrastöd och vård av unga var, i stort sett, skrivet av personer som också varit med och genomfört Föräldrastödsprojektet. Och med ett team som till två tredjedelar, och liksom programskrivarna, hade sina rötter i föräldrastödsprojektet, skulle där skördade kunskaper och erfarenheter kring genomförandets problematik kunna tillföras programmet. Föräldrastödsprojektet uppfattades allmänt och inte minst av socialchefen själv, som mycket viktigt och det fanns som det uttrycks av utredningssekreteraren och chef för IFOs planeringsavdelning – en naturlig koppling mellan projekt och program. En sådan naturlig koppling var för övrigt att utredningssekreteraren, som bar huvudansvaret för program och genomförandeplan, själv deltagit i föräldrastödsprojektet både som socialsekreterare och som sektionschef²⁴.

I en intervju med socialchefen i (intervjusammanhang omnämnd som S) i november 1987 säger denne om föräldrastödsprojektets tillblivelse och dess betydelse²⁵:

– Projektet är en av de viktigaste insatserna som gjorts för att utveckla det sociala arbetet och förverkliga SOL! När jag kom hit 79–80, det var efter SO-80, som jag skrev. Då började vi uppgygnaden av det integrerade arbetet här i Norrköping. Därvid-

²³ Planeringsavdelningen (1987-04-13), s. 2.

²⁴ I forskningsprojektets båda tidigare rapporter – Westlund, Rapport 1 (1989) och Steen, Rapport 2 (1989) – företas en noggrann genomgång och analys av föräldrastödsprojektet, och den särskild intresserade hänvisas till dessa rapporter eller till projektets egen dokumentation.

²⁵ Intervjun refereras även i vår andra projektrapport, och jag har valt att här ”saxa” de delar som handlar om just S syn på föräldrastödsprojektet och utvecklingsprogrammet och sammankopplingen dem emellan.

lag är vi unika. Jag tror jag vågar påstå att vi gått längre i detta än andra. Jag såg det som en naturlig följd av socialtjänsten. Själv hade jag ju skrivit om socialtjänstens utveckling, själva ideologin och den organisatoriska ramen. Men för att få innehåll i det måste man bedriva förändringsarbete, för att skapa en sådan tradition. Det var här Norrköping kom in.

– Jag viste redan då att sektion 41 var progressiv, N.N. var sektionsschef och den nuvarande planeringschefen [utredningssekreteraren] var också där som socialsekreterare, man hade byggt upp ett fältarbete, som inte var något skrivbordsarbete inte!

– Jag ville ha igång ett konkret utvecklingsarbete och distriktschefen stöttade denna tanke.

– Det blev så småningom till en projektansökan till DSF. Det var den dåvarande planeringssekreteraren och jag som utarbetade den.

– Min roll var att få det hela igång. Min roll i projektet tonade ner efterhand. Jag själv var ju ganska fyrkantig i min grundidé, nu flöt det – det hände bra saker.

I denna del av intervjun med socialchefen frammanas bilden av ett Norrköping som experimentell arena för en nödvändig utveckling av socialtjänstens praktik, vars innehåll skulle bringas i överensstämmelse med SOLs ideologi och intentioner, syftande till ett förverkligande av hela socialtjänstreformens inneboende förändringspotential. Och åter ställs vi inför föreställningen om socialtjänstlagen som ett instrument tillskapat för att åstadkomma förändring. Men vi presenteras också för ett konkret projekt, som även om det i vissa avseenden avviker från hans ursprungliga vision, ändå är på väg åt rätt håll. Om projektets betydelse för verksamheten inom övriga sektioner i Norrköping har S följande synpunkter.

– 41:an är ett lysande exempel! De som jobbar där är själva goda exempel. De är mycket trovärdiga, det kan inte vara en slump att

de löser många problem. Alla måste genom processen men nu kan man ta hjälp av 41:ans erfarenhet.

– Man måste på andra sektioner inse att man kan förändras och man skall förändras – därför att 41:an finns!

Här tilldelas utvecklingen på sektion 41 ett vidare syfte. Genom projektet har man på denna sektion visat hur ett nytt förhållnings-sätt kan materialiseras i själva verksamheten – ett förhållningssätt som tagit sin utgångspunkt i socialtjänstreformen, och därmed för-verkligat dess intentioner. Detta förpliktar till efterföljd.

Att personalen på sektion 41 av förvaltningschefen utnämndes till goda förebilder eller, som det heter "ett lysande exempel" gjorde att de kompetensförklarades och därmed kom att omfattas av ledningens strategiska planering. Det innebar också att det egna förändrings-arbetet kunde bedrivas med ett stort mått av trygghet, medan det gjorde det *märkligt svårt* att nå fram när man gick ut till övriga sek-tioner med en presentation av de egna och förebildliga erfarenhe-terna. Visst var man nyfikna och sektionen hade fått "ett väldigt gott rykte på förvaltningen" men motståndet mot det man hade att berätta var ändå mycket tydligt.

I ett samtal i november 1987 med den dåvarande utredningssekrete-raren för IFO (U) kring utvecklingsprogrammets målsättningar hän-visar hon för det innehållsmässiga konsekvent till Föräldrastöds-projektet och hur man gjort där. Och i en senare intervju, februari 1988, säger hon:

– Med delningen av sektionerna tog projektet reellt slut i sin gamla form. Projektet försvann men finns kvar i utvecklings-programmet, som inte är en fortsättning [som projekt] av [föräldrastöds-] projektet. Det finns dock sånt i programmet som aldrig fanns med i projektet.

Och, bör man kanske tillägga, det fanns mycket i projektet som inte finns med i programmet. I långa stycken är förutsättningarna för genomförandet av programmet väsensskilda från projektet.

Peter Westlund pekar i Rapport 1 (s. 18 ff) på några av dessa skillnader (där inget annat anges är citaten nedan hämtade härifrån) och i sammanfattning rör det sig om sådana saker som att i projektet var personalgruppen stabil med ett stort mått av kontinuitet; man var "mentalt förberedd för ett förändringsarbete i projektets riktning"; en av de utlösande orsakerna till projektet var lokalt upplevda problem till följd av en kraftig ökning av antalet anmälningar; man hade genom väl tilltagna externa medel tillgång till resurser, som t.ex. olika handledare, konsulter och specialister, anställd projektarbetare, intressanta studiebesök, inköp av litteratur m.m. "*[D]et var precis som en stor tårta, där vi fick välja var sin tårtbit*", som U uttrycker saken i en intervju. Man hade även genom socialchefens närvaro i projektet, för att tala med en annan av deltagarna; "*handspåläggelse uppifrån, inga chefer som struttar och kollar*". Slutligen tilläts personalutvecklingen i viss mån "styra organisationsutvecklingen" och där en omläggning skedde bidrog den till utvecklingen genom att avlasta och inspirera (härvid syftas det på omläggningen av socialbidraget till utredningsassistenter och projekt socialbidrag). Sådant som samlat kallas för "organisatorisk beredskap", om detta är "programmet nära nog alldeles tyst".

Under våren 1988 blir utvecklingsteamet klart och det består då av tre personer som alla skall arbeta med genomförandet på halvtid. Bland dessa återfinner vi varken socialchefen eller utredningssekreteraren, d.v.s. programskrivarna. Först skall dock den nya chefen för Praktik- och Utbildnings Centrum (PUC) tillsättas, vilket sker i november 1987. Hon upptäcker att utredningssekreteraren redan bestämt vilka som utöver henne själv skall ingå i utvecklingsteamet. I en senare intervju, maj 1993, säger hon (R) om detta:

– *Sen tog U upp frågan om arbetet med det som kallades "utvecklingsteamet". Det gjorde hon redan på anställningsintervjun. (...) U hade redan planer på L och F [namnen på de två personer som skulle ingå i teamet].*

Tanken var, som sagt, att genomförandet skulle kunna dra fördel av deras erfarenheter från projektet. Till sin vägledning hade teamet utvecklingsprogrammet, genomförandeplanen och, för de tvås vid-

kommande, erfarenheterna från föräldrastödsprojektet. Dessa erfarenheter behövde nu omformuleras, eftersom de omfattade ett utvecklingsarbete inifrån medan teamet ju skulle arbeta "utifrån". Något som man, vad jag kunnat få fram, aldrig gjorde klart för sig. I den planering som teamet gjorde inför den kommande uppgiften var själva grundidén att man skulle kunna direkt överföra de erfarenheter man hade från föräldrastödsprojektet till arbetet i teamet. Utvecklingsteamets ledare R fick efter anställningsintervjun de olika rapporterna från föräldrastödsprojektet för genomläsning, så hon skulle förstå vad hennes ledarskap för utvecklingsteamet innebar.

– Jag förstod ju snart att det [föräldrastödsprojektet] var S skötebarn. Det bekräftades även senare. Jag förstod även att i samband med programmet var det S och även Us önskan – ja det var deras vilja – att alla sektioner i Norrköping skulle arbeta som man gjorde på 41:an. Sen förstår jag nu, och är övertygad om, att varken S eller U hade klart för sig hur stor den skillnad som fanns mellan föräldrastödsprojektet och genomförandeplanen för programmet egentligen var. När man läser delrapporterna ser man vilka förhållandevis stora resurser som föräldrastödsprojektet förfogade över, både i form av direkta anslag, rörelsefrihet sist men icke minst genom den av alla observerade uppmärksamhet från S. För genomförandet av programmet fanns ju inga sådana resurser. Det som utlovas där var vissa utbildningsinsatser vid slutet av genomförandet. (intervju 1993)

Själv såg R, vid denna tidpunkt, arbetet med utvecklingsteamet som en bisak, det var ju inte det arbete hon hade sökt sig till och som hon menade sig anställd för, det var PUC som var det centrala och viktiga. Man hade, som hon sa det då:

– dåligt rykte i Norrköping, visserligen oförtjänt, och studenterna från socialhögskolorna försökte undvika praktik där. Det beror bl.a. på att man i Norrköping förvandlar resurser till projekt! Det medför att det blir svårt att få in unga nya som skall klara av de specialfunktioner som projekten ger anledning till när de erfarna hellre söker projekten. Då får de nya en allt för tung arbetssituation med de tunga ärenden som det blir. (Intervju 1987)

Det var detta problem som upptog och intresserade R.

– Jag skulle samordna utbildning och utvecklingsarbete inom IFO. På den tiden var det svårt att få tillräckligt kompetent personal, varför man genom en satsning på ut- och fortbildning sökte öka den redan anställda personalens kompetens. Det skulle finnas ett sammanhang i utbildningen för gruppen, så att det inte skulle gå som det brukar, att man utifrån olika preferenser valde ett eller annat som man trodde på just då. Meningen var att utbildningen skulle leda fram till förändringsarbete. (Intervju 1993)

Vad jag förstått, såg R vid tidpunkten för sin anställning inget som helst samband mellan denna satsning på samordnad utbildning med siktet inställt på förändringsarbete, och implementeringen av utvecklingsprogrammet. Då var problemet, som hon såg det, att de unga och nyanställda socialsekreterarna ställdes inför uppgifter de inte hade tillräcklig erfarenhet och kompetens att klara av. De skulle erbjudas en sammanhängande och kompetensutvecklande utbildning. Dessutom var Genomförandeplanen svår att begripa och vad hon själv egentligen hade med det att göra förblev länge dunkelt för henne.

– Jag minns att det både lät och kändes "luddigt" redan då, [på anställningsintervjun] framför allt när det rörde sig om min roll i detta. Jag tyckte att den [genomförandeplanen] var svår att förstå. Den innehöll så mycket av tidigare eller gammalt gods, sånt som man skulle känna till för att det skulle vara klart. Dessutom skulle jag ju organisera PUC och det tog nästan all min tid. Skulle jag sen ha arbetat med teamet och genomförandet, så som jag i dag förstår det behövs, skulle det inneburet ytterligare en halv tjänst ovan i det jag hade. Sen blev det ju inte lättare av att vi ganska snart hamnade i oenighet med forskarna. (Intervju 1993)

I Rapport 1 diskuterar Peter, ganska ingående utvecklingsteamets roll vilken han beskriver som "svår". Utöver de ovan sammanfattade skillnaderna mellan projekt och program, analyserar han teamets

nya situation som en balansgång mellan den kunskap som tidigare erfarenheter samlats till och det okända som de med hjälp av denna kunskap skall erövra. Han nämner särskilt tre problem som måste överkommas i ett framgångsrikt förändringsarbete, härvid lutar han sig till en skrift av Kronvall och Sköldborg²⁶. Dessa *problem* eller *fall-gropar* handlar om *aktörernas verklighetsbild*, om *mål och medel* samt, slutligen om *intern information*.

I föräldrastödsprojektet hade man, som en av de betydelsefulla upptäckterna, funnit att man allt för snabbt gjort sig en bild av de familjer man arbetade med, en bild som oftast visade sig vara felaktig. Att resultaten uteblir om insatserna görs utifrån felaktiga föreställningar kan knappast förvåna. Insikten om de, ibland bestående, skador som felaktiga åtgärder kan förorsaka understryker vikten av noggranna analyser av verkligheten. Således handlar den redovisade insikten om att nulägesbeskrivningar är subjektiva och partsbundna men också om att de bildar utgångspunkt för våra handlingar. Utvecklingsteamets problem, i detta sammanhang var, skriver Peter, att man inte bara hade att klargöra sina egna utgångspunkter, d.v.s. de egna föreställningarna kring föräldrastödsprojektets betydelse, utan också programskrivarnas vars verklighetsbild hade formen av mål för förändringsarbetet. Det leder över till det andra problemet om mål och medel. Här är det oerhört viktigt att man sätter upp mål för vad varje enskild förändring skall leda fram till. "Genomförandet av utvecklingsprogrammet för föräldrastöd och vård av unga genom-syras inte av dessa insikter".

Det tredje området, den interna informationen, "förändringsarbetets kitt", om detta tiger genomförandeplanen nästan fullständigt. Den i programmet omtalade informationen skall förbereda, entusiasmera och ge stöd och återkoppling, och härmed på en och samma gång hålla ihop organisationen och få den i rörelse. I genomförandeplanen "sägs ingenting om hur en genomtänkt informationsstrategi kan se ut även om det talas om 'baskommunikation' som genomförandets andra fas".

²⁶ Kronvall & Sköldborg (1987) s. 24 f.

Peters konklusion blir: För att utvecklingsteamet skall lyckas med sitt arbete och därvid "dra nytta av sina erfarenheter, när de nu har att bidra till programmets genomförande, krävs en fas av distansering och reflektion, en fas som gör det möjligt att se den nya rollen och de nya uppgifterna i ett nytt perspektiv". Trots deras erfarenheter från det då, fränsett sluddokumentationen, avslutade föräldrastödsprojektet hade utvecklingsteamet att i stort sett genomföra "en ny resa, samtidigt som de i vissa avseenden gör om den resa de varit med om. Nu är de dock mera ensamma än tidigare".

Den "oenighet med forskarna", som R omtalar syftar på ett, och vad jag minns, det enda tillfälle där vi tillsammans med teamet sökte klarlägga målen för deras arbete. Vid detta möte lät utvecklingsteamet oss förstå att de inte ämnade följa vare sig den ena eller andra varianten av mål-medel logiken, utan såg sin uppgift som att på varje sektion bidra till utvecklingen av den strategiska process som de hoppades skulle leda fram till ett nytt förhållningssätt. Därvid tänkte man så långt möjligt inta en icke-intervenerande hållning och i samtal kring det egna förhållningssättet låta varje sektion *upptäcka* behovet av förändring. Det är emellertid svårt att kommunicera kring andras förhållningssätt, icke minst när detta underförstått uppfattas som materialiserat i form av ett antal onödiga omhändertaganden, bristande tillvaratagande av klienternas uppfattningar, erfarenheter och kunskaper, samt i ett outvecklat arbete på grupp- och områdesnivå. Men till en sådan diskussion nådde vi inte fram och Peter sammanfattar mötet och dess resultat så här. "Vi har sökt mål och medel bl.a. för att kunna göra teamet till ett av forskningens objekt. Detta har inte lyckats, varför vi efterhand har övergivit tanken på att inkludera utvecklingsteamet i våra studier. Med teamet arbetar vi numera parallellt och under ömsesidig informationsgivning."²⁷

Det var emellertid inte bara med forskarna som utvecklingsteamet fick problem, deras möten med personalen på de olika sektioner de besökte utvecklades till en serie *förpostfäktningar*, som aldrig ledde vidare. Jag har redan återgivit den dåvarande sektionschefen på sektion 31:s beskrivning av vad det var för hållning som

²⁷ Westlund, rapport I, s. 25.

utvecklingsteamet mötte inför deras första besök där. "Vi var försvarsberedda, jag visste ju att mina sekreterare var ointresserade av att få besök av teamet här, så det gällde att hitta på ett sätt att undvika att vi fick hit dem." En hållning som, vad jag förstått, på inget sätt var unik, även om den utvecklade strategin varierade från sektion till sektion. R säger om detta:

– Vår strategi var ett försök att vaska fram det som var praktiskt möjligt. Problemet, som jag såg det, var ju att ambitionen var att "alla skulle frälsas", då blev själva kärnfrågan att servera detta något så när aptitligt och jag inriktade mig på att hitta incitament så man skulle bli intresserade. Jag skulle därvid stötta F och L när de gick ut och påbörjade en diskussion med de olika sektionerna om hur de upplevde programmet. Sen skulle de två ta med sig tillbaka sektionernas synpunkter och utifrån detta skulle så en slutlig strategi läggas upp för genomförandet.

Det första problemet som de två stötte på var att när de kom ut till den inledande diskussionen visade det sig att nästen ingen hade läst programmet. Så där blev det en uppgift att få socialarbetarna att läsa programmet och när man kommit så långt, att få till stånd ett nytt möte. I och för sig var det ju ganska bra, jag menar att man verkligen fick folk på fältet att läsa programmet.

Sen stötte de, och det var över lag, på att man höll med om målsättningen men hävdade att "så arbetade man redan" varför det egentligen inte fanns något genomförandeproblem. Det upplevdes ju som meningslöst att arbeta med genomförandet av något som man från lokalt håll påstod redan var genomfört även om... Det var svårt för oss alla tre men kanske mest för F och L.

Sen efter de första besöken på sektionerna stötte de på svårigheter, man avlyste de avtalade träffarna och sen fick vi inte till stånd några nya. Det var som om de två långsamt föstes åt sidan eller kanske att det hela liksom bara ebbade ut."

När det nu visade sig att man, hur man än försökte komma fram, ändå liksom slog huvudet i väggen, beslutade R sig för att "rädda vad som räddas kunde". Om detta säger hon:

– Det blev ju viktigt att tillskapa ett incitament, som jag sade förr. Men eftersom F och L var ute och berättade om oss och möttes av att ingen hade läst, avtalat nya träffar när folk hunnit läsa och då ställdes inför att "det här är väl inget nytt, det har vi gjort länge"! Så tappade de sugen och jag tog tag i utbildningsdelen för att det skulle bli något överhuvud taget av genomförandeplanen. Således blev det sk steg tre som jag tog tag i, för att genomföra, medan stegen ett och två aldrig blev av. För mig var det hela ett reellt misslyckande som sved. Men för F och L tror jag det är riktigare att säga att det var en gigantisk besvikelse."

Och således kom det sig att medan forskarna, på den sektion man fått sig tilldelade, planerade och förberedde för genomförandeplanens första steg, så gav man upp i utvecklingsteamet att gå vidare med genomförandearbetet och R satte igång med det hon menade vara sin huvuduppgift, att genomföra olika utbildningsinsatser. Och härmed hade man reellt övergått till någon sorts variant av steg tre, som hon själv uttrycker det. Och, som sagt, med forskningen fanns en överenskommelse om "ömsesidigt informerande". Teamet kände efter det omtalade mötet "att från forskarna kunde vi inte vänta något stöd och att vi fick arbeta vidare på egen hand". En i och för sig felaktig slutsats, som förutsätter att möten på något sätt är slutgiltiga och att processer är entydiga och endast kan utvecklas i en riktning. Samtidigt vore det oriktigt att påstå att den oenighet som uppstod var teamets fel. Det är riktigare att säga att de två teamarbetarna var så uppfyllda av de insikter man bar med sig från föräldrastödsprojektet att man inte var mottagliga för forskarnas argument, samtidigt som vi ännu inte begrep detta eftersom vi på samma sätt var uppfyllda av att hitta vår egen väg i projektet. Härmed såg inte heller vi mer än en utveckling och med denna utgångspunkt och utifrån det ovan beskrivna händelseförloppet fick teamets och forskningens insatser olika puls och behovet av informationsutbyte blev därmed mera en formalitet än ett verkligt behov.

Om det är så att presentationen i det förra avsnittet speglade ett uppifrån perspektiv, så har temat i detta speglat underifrån perspektivet. Och om blicken riktas mot båda så är det som fångar uppmärksamheten sprickan eller klyftan mellan dessa perspektiv. I uppifrån perspektivet finner vi en vision om det goda samhället, samtidigt som själva berättelsen kretsar kring sådant som gått snett i samhällsutvecklingen. Särskilt handlar det om barn och unga och då framför allt om de mest utsatta och försvarslösa. När berättelsen går över till att omfatta hur dessa visioner kan förverkligas, är det socialtjänsten som förändringsinstrument som lyfts fram och bland de konkreta hindren framhålls bristande kunskap men också ett visst mått av ignorans hos huvudaktörerna, *socialarbetarna* och med detta syftas det både till praktikerna och socialforskarna. Skulden läggs härvid på samhället och inte på aktörerna, som emellertid måste hitta sin nya plats inför den skisserade uppgiften.

Men det är också berättelsen om ett storstilat projekt som omfattade hela socialtjänsten i Norrköping under ett knappt decennium. Med utvecklingsprogrammet skulle detta projekt avslutas och innehållet i det sociala arbetet med barn och unga och deras föräldrar bringas i överensstämmelse med intentionerna bakom den då redan några år gamla socialtjänstlagen. Själva utvecklingsprogrammet formades som en engagerad men abstrakt och utifrån människors vardag svårt tillgänglig redogörelse för diskrepansen mellan det existerande socialarbetet och det tänkta. Hur socialtjänstens verksamhet helt konkret skall förmås arbeta i överensstämmelse med de abstrakt formulerade idealen framgår inte, endast att det nuvarande arbetet inte är det. I stället låter man implementeringen av programmet omfattas av de mycket speciella föreställningar om forskningens roll i praktiskt socialt arbete, som utvecklats inom förvaltningsledningen och som formuleras som forskningsuppdraget i genomförandeplanen.

I underifrånperspektivet möter vi i motsats till detta berättelsen om en förundrad och försvarsberedd grupp socialarbetare. Under flera år har man, mer eller mindre entusiastiskt, deltagit i och med sitt eget arbete bidragit till omorganiseringen inom förvaltningen. För många har det inneburit helt nya möjligheter när tidigare låsta förhållanden öppnats upp och sådant som man bara inte vågat tänka på plötsligt

framstått som inte bara realistiskt men som självklara resurser att använda. Nya och ur lokalt perspektiv viktiga projekt startas upp, både för enskilda och hela sektioner. Med utvecklingsprogrammet ställs allt detta på huvudet, och socialarbetarna inför en bild, som de varken vill eller kan ta till sig. I och med presentationen av genomförandeplanen läggs så grunden till det organisatoriska försvarsspel, som R:s berättelse kretsar kring.

5. Forskarna gör entré på sektion 11

Sektion 11 hade, vid denna tidpunkt, ganska allmänt ett dåligt rykte inom socialförvaltningen i Norrköping. Man tyckte det var en illa organiserad sektion, präglad av "en enorm omsättning på folk". Man arbetade, enligt det skvaller vi fick ta del av, utifrån föråldrade metoder, "man ligger där [på 11:an] långt efter och man har ännu inte lärt sig att arbeta modernt". Även om det ingalunda ansågs som ett unikt fenomen, man gav exempel på andra sektioner med samma problematik, så ansåg man att det till stor del var hos sektionsledningen som orsakerna till denna situation skulle sökas.

– På grund av att sektionschefen inte stöttar metodutveckling kan man från utredarna inte följa med, många ärenden ligger öppna, och därför har man färre omhändertaganden än man skulle behöva. Det är många behov som inte blir tillgodosedda där.
(intervju 1987 med U)

Detta i kombination med att nybyggnationen i stadsdelen Nordantill troligen lockade många unga och resurssvaga familjer till distriktet, tolkades som några av de viktigaste orsakerna till att man fått en mer eller mindre ohållbar situation på sektionen.

Vårt första besök på sektion 11 gjorde vi i slutet av november. Där träffade vi för första gången de olika människor som det framöver blev, framför allt, min uppgift att samarbeta med och genom någon form av deltagande observation bistå med idéer, teori och återföring.

Sektionen bestod av ca 20 anställda med en gemensam ledare, sektionschefen. Arbetsmässigt var man organiserad efter funktion. Utöver sektionschefen en missbruksgrupp bestående av tre personer, en barn- och ungdomsgrupp och härunder en fältassistent, bestående av sex personer, fem utredningsbiträden som handlade ekonomi-ärenden, en kanslist och knutet till kanslifunktionen en mindre grupp personer med personlig anställning, samt några handläggare av äldre- och barnomsorg. Utöver dessa tillkom en ny specialisttjänst med uppgift att stötta barn- och ungdomsgruppen. Denna tjänst hade kommit till stånd på distriktschefens initiativ och låg delvis utanför den ordinarie organisationen. Innehavaren var anställd direkt under distriktschefen, som således var hennes närmsta chef. Det visade sig ganska snart att denna person blev ett ovärderligt stöd i forskningsarbetet vid sektionen. Men det är att föregripa händelseförloppet.

Anteckningarna från detta första möte med "vår" sektion visar att det mesta inte gick som det var planerat. Från socialförvaltningens planeringsavdelning hade man avtalat med specialisten, eller som hon kallades av socialsekreterarna, "handledaren" att hon skulle förbereda ett ärende som vi skulle få presenterat som ett "typfall". Men handledaren blev sjuk och i hennes frånvaro hade ingen förberett denna del av vårt besök. Det blev därför en något underlig upplevelse när man ändå stod fast vid att genomföra denna punkt på dagordningen. I anteckningarna från tillfället läser jag:

Hon [den socialsekreterare som presenterade ärendet] är helt oförberedd, letar ansträngd i högen med papper och verkar överraskad av de frågor vi ställer till henne. Efter en kommentar från oss övergår hon strax till en sorts vänligt förvirrad förklaring som går ut på att det inte är hennes ärende och att hon ju bara....

Även sektionschefen har många ursäkter och omsvep när vi talar med honom. När han berättar om sitt arbete på sektionen är han lågmäld och tillmötesgående men enligt anteckningarna utan det engagemang som fångar den som lyssnar.

Händerna fåktar lätt uppgivet i luften medan han förklarar varför vi inte kan räkna med någon mera välorganiserad presentation av sektionen. Här-

vid är det som om det är viktigare att inte göra något och att lägga ner kraft på förklaringar än det är att övervinna de hinder som finns och därefter presentera verksamheten som överenskommit.

Mest handlar berättelsen om olika svårigheter som i den dagliga planeringen av verksamheten måste övervinnas. Hans dag upptas tydligen av planering och av att parera den planering som centralförvaltningen påför honom. Vi presenteras för sektionens statistik vilken han, inte utan stolthet, framhåller som en av förvaltningens mest pålitliga. "Han verkar acceptera att vi skall bedriva forskning vid hans sektion ungefär som man brukar acceptera det oundvikliga som ett nyckfullt öde ställer oss inför och som vi därför anpassar oss till så gott det nu går. Och han är vänlig när han besvarar våra frågor."

Vi talar med andra personer på 11:an den dagen, men det är i stort sett samma bild som tonar fram. Konturlöst och defensivt och föga engagerat. Anteckningarna från dagen avslutas således:

Bilden av sektionen är knappast en bild utan något oerhört konturlöst som tonar fram. Alla dem som jag kommit i kontakt med på sektionen verkar delta i något sorts spel, ett spel som mest kan liknas vid ett pågående samtal där alla deltagarna bestämt sig för att endast tala under inandningen och då om möjligt medelst antydningar.

Den första uppgiften i mitt samarbete med folket på sektion 11 blev således att försöka greppa, i betydelsen begripa, det som sagts och i övrigt hänt under vårt första möte och som upplevts så märkligt tomt, som om vi ställts inför en "icke-sektion". Möjligen skulle denna konturlöshet delvis sökas hos oss själva. Medan vi talade med folk på 11:an koncentrerade vi oss så mycket om att frigöra oss från de fördomar vi bar med oss efter alla synpunkter på sektionen och dess chef, som vi tagit del av i våra samtal med olika centralt placerade personer, att vi själva bidrog till den upplevda konturlösheten. Efteråt, när vi "hittat" varandra och fått förtroende, berättade man på 11:an hur förbryllande man från deras sida upplevt mötet med oss, inga ordentliga och begripliga besked som kunde skingra den oro man bar på, ett riktigt "icke-möte" skulle man kunna kalla det.

Några uttalanden om hur det kändes, detta med att bli "forskad på", visar hur upptagna man var av det man skulle vara med om, men också hur vaga och ambivalenta föreställningarna var.

- *Alla kände att ledningen hade avsikter som man var osäker på, allt var indirekt pådyvlat och redan bestämt när gruppen tillfrågades.*
- *Det kändes spännande samtidigt som det kändes olustigt. Skulle forskarna komma in på sektionen smygande i korridorerna och se hur vi jobbade?*
- *Till en början tyckte jag inte att forskningen hade något på 11:an att göra.*
- *Samtidigt som jag höll mig på min kant såg jag den kommande forskning som spännande och lockande.²⁸*

Så här kändes det. Samtidigt upplevde man sig inträngda i ett hörn. Man hade många svåra ärenden som bara blev fler och fler, strul med nytt folk, som kom och gick innan de ens blivit varma i kläderna, internt hade man problem med relationerna mellan arbetsgrupperna – och nu centrala förvaltningens påhitt. "Och ni bara gick runt där och hum-hummade och såg mysiga ut, som om ni inte alls hade med det hela att göra, medan vi andra inte fick nått besked om vad det med forskning skulle komma att innebära".

Trots att vi, som berättat ovan, redan varit på sektion 11 och där träffat en hel del av de människor vi framöver skulle arbeta samman med, anordnades en formell informationsträff den 25 januari 1988 på sektionen, där utvecklingsteamet skulle presentera sig själva och forskarna. Det blev en tillställning som fick en oerhörd negativ kritik på sektionen, som hoppats att de nu skulle få klart för sig vad det var för projekt de skulle delta i. Så här beskrivs mötet i en skrift som man något senare sammanställde i familje- och ungdomsgruppen:

²⁸ Uttalandena är hämtade från anteckningar gjorda av barn- och ungdomsgruppens handledare från en planeringsresa 1989.

I januari -88 skulle det bli en första träff med forskarna, IS och PW från Lund samt referensgruppen [=utvecklingsteamet] som bestod av R, L och F. Vi satte stort hopp till detta möte, trodde att nu skulle vi äntligen få klarhet om på vilket sätt forskningen skulle bedrivas och på vilket sätt vi skulle medverka. Vi blev alla besvikna. Tyckte att de bara svamlade. Vi diskuterade mycket i barn- och ungdomsgruppen, men forskningen var fortfarande lika diffus.²⁹

Som så mycket annat av det som utvecklingsteamet satte igång vid denna tidpunkt torde detta möte kunna förstås lika mycket, eller kanske mera – som ett försök från deras sida att hitta sin väg i den process i vilken de nu själva skulle spela en central roll – som syftande till information i den betydelse som man på 11:an föreställde sig det. Med forskarna hade man inte gjort upp om fördelning av uppgifter, talat om hur man tänkte sig målformuleringsfasen, kollat om vi hade någon egen plan om detta och om vi var eniga med dem i deras plan etc. etc., utan man gick ut och ”informerade” därför att det förväntades av dem. Men man visste inte mera om vad forskningen skulle innebära än man visst på sektionen och jag är, så här i efterhand, ganska övertygad om att man från deras sida lika mycket väntade besked om vad som skulle ske, som man gjorde på sektionen. Och själva var vi med därför att det förväntades av oss och kanske, jag minns inte alla detaljer, var det så att vi trodde att vi skulle bli presenterade för utvecklingsteamets planer på dessa möten. Jag minns däremot att som det nu blev, så var vi med och ”hummade”. I mars fick man åter besök av utvecklingsteamet och vid den tidpunkten, tror jag, hade teamet bestämt sig för att låta forskarna hålla på med sitt och själva börja arbetet efter den plan man lagt upp tillsammans med R. Den enda dokumentation från denna träff är gjord av familje- och ungdomsgruppen (som när dokumentationen gjordes kallades för ”barn- och ungdomsgruppen”) de skriver:

Någon gång i mars -88 kom referensgruppen till sektionen och presenterade sig. De talade om att vi inte fick blanda ihop ”Föräldrastödsprojektet” med

²⁹ På sektion 11 dokumenterade man fortlöpande utvecklingsarbetet på sektionen och härunder även forskningsinsatserna, som således speglades, sett från praktikernas horisont. Det sammanställdes senare i ett utkast till en rapport som man kallade: *Det känns som en revolution*. Denna skiss utgjorde tillsammans med forskarnas seminarier underlag för en artikel i SKTF:s tidning 13/1990, s. 26: *Det känns som en revolution*. Se bilaga 2.

detta, men själva gjorde de det. Detta minskade knappast förvirringen. De talade om att de utarbetat en enkät för att göra en kartläggning om barn i riskzonen. De ville att vi skulle fylla i den. Vi arbetade ganska mycket med enkäterna under några aprilveckor och hoppades att de skulle skapa klarhet om hur det såg ut i våra ärenden och hur detta skulle användas i forskningen. Enkäten var så utformad att vi uppfattade frågorna olika. Detta ledde till en massa felaktiga siffror, som vi tittade på och sen lade åt sidan. Enkäterna visade bara vad vi redan visste. Om möjligt såg det ännu värre ut på papperet än det egentligen var. Vi var missmodiga och började tappa hoppet om forskningen. Den höga arbetsbelastningen under våren 1988 gjorde sitt till att vi inte orkade med några besvikelser. Arbetet med enkäterna hade trots allt inneburit att en massa tid, som vi inte hade, avsatts i onödan.³⁰

Man upplevde sig förvisso "drabbade" på 11:an.

Under vintern och våren 87-88 besökte vi (forskarna) sektionen vid några tillfällen, syftet var att samtidigt som vi presenterades för olika grupper inom förvaltningen, samtliga sektionschefer vid ett tillfälle, socialarbetarkåren vid ett annat o.s.v., använda närvaron i Norrköping till att lära känna olika personer och grupper på "vår sektion". Härvid gick vi in och ut hos olika personer och pratade än med den ena än med den andra, gjorde en och annan intervju och tyckte oss så småningom börja "se" 11:an. Som på andra socialkontor, var alla dörrar låsta och det var förknippat med visst besvär att få öppnat. En dag, jag minns inte exakt när, kom kanslisten och med glimten i ögat meddelade hon mig att eftersom jag skulle vistas en del på sektionen var det nog lika bra att jag "blev betrodd", varefter hon överlämnade en papperslapp med dörrkoderna. En första, men symboliskt betydelsefull, signal om att jag var på väg att bli "indefinierad" på sektion 11. Det var under denna "sökperiod" som vi kontaktades av sektionschefen för sektion 31, men det skall jag redovisa i ett särskilt avsnitt.

Kvällar och nätter, samt på "ledig" tid i övrigt under våra besök i Norrköping, hade Peter och jag ändlösa diskussioner om hur vi skulle förstå projektet där. Våra ibland, och som vi uppfattade det, för alla

³⁰ Dokumentation sekt. 11: *Det känns som en revolution*, s. 5.

parter lika förbryllande möten med utvecklingsteamet, utredningssekreteraren, sektionscheferna m.fl. Våra samtal med de olika personer som vid denna tidpunkt var våra informatörer kring stort och smått inom förvaltningen. Liksom om den "modell" för kartläggningen av barn- och ungdomsärenden som började ta form, hur och när den skulle presenteras för de två sektionerna m.m. m.m.

Jag tror det är riktigt att säga att forskningsprojektet fann sin definitiva form på sektion 11 med ett möte där hela sektionens personal, distriktschefen, distriktets lokalpolitiker och PUC-chefen deltog. Peter fick ett eller annat förhinder, men hade naturligtvis deltagit i planeringen av uppläggningsen, varför jag ensam genomförde denna, vad vi kallade *heldags-workshop*. Utgångspunkten för detta seminarium var att man på sektionen nu stod inför ett avgörande val och att vi som skulle genomföra forskningsdelen av projektet, oavsett resultatet, skulle acceptera detta val. På mötet informerade jag om forskningsprojektet och dess koppling till utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras föräldrar. Vid avslutningen av presentationen inbjöds familje- och ungdomsgruppen till samarbete. Sektionens övriga personal erbjöds att delta i de utvecklings- och metodseminarier som framöver skulle genomföras som led i projektet, samt att de under projektets gång skulle få information om utvecklingen.

Efter presentation och diskussion i grupper, seminariet varade en hel dag, beslutade man sig för att man skulle delta i projektet. Det framhölls från personalens sida att man upplevde det som mycket positivt att alla på sektionen skulle delta på olika vis, likaså att man vid sitt beslut fått möjlighet att helt välja bort forskningen om man så önskat. Det var också efter detta möte som PUC-chefen bestämde sig för att utvecklingsteamet framöver skulle koncentrera sitt arbete på de sektioner som inte deltog i forskningsprojektet.

Socialekreterargruppen bestämde att familje- och ungdomsgruppen vid ett antal interna träffar själva skulle gå igenom utvecklingsprogrammet som grund för en målformuleringsdiskussion, därefter skulle forskarna presentera sin modell för och förslag till en

kvalitativ ärendekartläggning. Om detta seminarium skriver man i sin dokumentation följande:

Maj -88 höll forskarna ett seminarium på sektionen. Intresset från barn- och ungdomsgruppen spirade igen. Det var framför allt IS, som hade kontakt med oss och lyckades få oss engagerade och intresserade igen. Forskarna ville utarbeta en modell där vi kunde rita in våra ärenden, men detta måste föregås av en kartläggning av samtliga barn- och ungdomsärenden. De ville göra en kvalitativ kartläggning, som kunde passa in i modellen. Detta innebar att vi åter måste arbeta med en enkät. Motståndet var kompakt. Vi hade tidigare lagt ner mycket arbete på liknande uppdrag och inte fått något i utbyte. Vi tyckte inte vi hade tid, men forskarnas uppträdande på sektionen hade gjort intryck på oss och vi kände oss intresserade och nyfikna på vad som kunde komma ut av det. Kartläggningen skulle ske senare under året.³¹

Under denna, i mångt, ganska oklara tid, från vårt första möte med sektionens folk till projektet verkligen förankrats och vi därmed accepterats som *forskarna på sektion 11*, fick jag ett utomordentligt stöd av barn- och ungdomsgruppens handledare. Det var hon som inför mina möten med gruppen organiserade, såg till att folk läste det vi avtalat, bokade lokaler, ställde upp som "försökskanin", "talade för" och på olika sätt hittade på utvägar när våra ännu löst formulerade idéer stötte på det omtalade "kompakta motståndet". Det hela började med att hon tidigt på våren hade "kört fast" medan vi ännu inte hade kommit igång.

Denna "Handledare" eller resursperson (framöver kallad K), som börjat sitt arbete på sektion 11 under hösten 1987, hade, som hon själv sade, personliga skäl att ta jobbet som stöd för sektionens barnavårdshandläggare. Hon hade arbetat ett antal år på rådgivningsbyrån och därefter på familjehemssektionen som sektionschef men nu beslutat sig för att utveckla sig "professionellt, genom att börja på familjeterapiutbildningen i Linköping" och för det krävdes klinetkontakter. När den dåvarande distriktschefen vände sig till henne med förslag om samarbete hade hon därför, efter viss betänketid, accepterat förslaget.

³¹ A. a. s. 5 f.

Någon gång under våren 1987 beslutade den dåvarande distriktschefen för distrikt Norr att något måste göras åt sektion 11 och situationen där. I en intervju med honom³² (referatet nedan bygger på denna intervju) berättar han att han redan 1986 "mottagit många klagomål från de anställda där". Efterhand nåddes en punkt där "stämningen på sektionen var på kokpunkten" och 1987, efter att han uppvaktats av en grupp socialsekreterare, blev klagomålen så många att han tog kontakt med socialchefen. Denne omtalade att det i samband med färdigställandet av utvecklingsprogrammet för arbetet med barn och unga skulle dras igång ett forskningsprojekt, men att det var utredningssekreteraren som hade hand om det. Distriktschefen vände sig dit. Samtidigt hade han tagit kontakt med sektionschefen på familjehemssektionen och presenterat sina tankar på att hon skulle fungera som resursperson och handledare för barn- och ungdomsgruppen på sektion 11.

Distriktschefens önskan om en förändring av arbetssättet på sektion 11 mottogs med vad distriktschefen uppfattade som förtjusning av utredningssekreteraren, U. Denna *förtjusning* är, även om den inte bekräftats av U själv, förståelig eftersom distriktschefen med sin önskan erbjöd en konkretisering av socialchefens mycket teoretiskt formulerade föreställningar om ett FoU-projekt. Hon biföll även tanken på att tillsätta en resursperson med uppgift att utveckla sektionen. Efter samtalet med distriktschefen, och som denne uppfattade det, beslutade hon därför att förlägga forskningen till sektion 11³³. När sedan den tilltänkta resurspersonen K accepterade det framlagda erbjudandet hade det tänkta forskningsprojektet fått en personalutvecklande inriktning eller slagsida, som i mångt skiljer sig från socialchefens tankevärld.

Distriktschefen, som i intervjun understryker sin bristande tilltro till forskningsprojekt som sådana, var mycket nöjd:

³² Intervjun med den tidigare distriktschefen genomfördes 1993 och är således retrospektiv. Det innebär, som intervjupersonen påpekade, att framför allt tidsangivelserna ger anledning till viss osäkerhet och att detaljer måste tas med visst förbehåll "eftersom det ju ändå ligger några år tillbaka".

³³ Genomförandeplanen för utvecklingsprogrammet, där forskningens förläggs till sektion 11, är daterad den 13 mars 1987, men som påpekats ovan, kunde distriktschefen i intervjun inte exakt komma ihåg när han träffades med U.

– Jag delade ju på inget sätt socialchefens tilltro till att man löser problem med ett forskningsprojekt. Däremot såg jag ju möjligheten av att K [resurspersonen] nu skulle kunna samverka med, det vill säga hon skulle kunna ta "kraft" från, forskningen och därmed genomföra den förändring av arbetssituationen som jag siktede till."(intervju 1993)

Och således kom det sig att socialchefens idéer om ett FoU-projekt – syftande till formalisering av det han kallade "tyst- eller dold kunskap" via ett fruktbart samarbete mellan socialarbetets praktiker och forskningen – genom kopplingen till sektion 11:s speciella problem mer eller mindre omdefinierades. I stället för att koncentrera oss om formaliseringen av det sociala arbetets praktik i samband med utvecklingsprogrammets implementering blev det en av forskarnas huvuduppgifter att medverka till lösningen av samarbetsproblemen på en sektion i inre upplösning och att där medverka till en utveckling av arbetssättet.

Men för att återvända till "handledaren" och hennes situation på sektionen, så omfattade hennes planering för genomförandet av den uppgift hon åtagit sig, en översyn av basrutinerna. Utveckling av metodiken, d.v.s. arbetets innehåll, i samverkan med en extern handledare. Kartläggning av området, syftande till någon sorts helhetskunskap om sektionen. Utveckla samarbetet med olika externa- eller kringresurser, som skola, sjukvård etc. Och sist men icke minst viktigt, initiera en omorganisering av familje- och ungdomsgruppen. Vad hon däremot inte planerat var att utveckla ett samarbete med forskarna från vilket hon skulle kunna hämta sin "kraft", I stället hade hon sagt ifrån till gruppen att hon inte skulle förknippas med forskningen.

Redan från början kom hon att uppleva sin roll som "konstig" eftersom man ställde så olika och stora förväntningar på henne från olika håll. Uppifrån, vilket vill säga från distriktschefen, förväntades det att hon skulle tillföra klientarbetet den "utveckling och förnyelse genom moderna metoder, som man så mycket saknade på sektionen" och därmed lägga grunden för ett nytt arbetsklimat. Centralt tolkades det som om hon "var ute efter en verklig utmaning och

därför valde sektion 11". "Men så var det ju inte!" När hon tagit jobbet var det för att hon kände att det verkligen behövdes en person som kunde stödja kravet på metod- och annan utveckling samtidigt som hon fick den klientkontakt som hon måste ha för sin utbildning, det var en god lösning och som det verkade "en stimulerande uppgift". På sektionen hade man förvisso också förväntningar. Från en del av socialsekreterarna förväntade man sig närmast en sorts "biträdande sektionschef". Sektionschefen å andra sidan hade en förhoppning om att hon skulle kunna vikariera för honom och därmed avlasta honom, medan man från samtliga socialsekreterare förväntade sig avlastning i ärendearbetet. "Så många här blir nog besvikna på mig men det är helt olika orsaker till det".

Efter den gemensamma presentationen den 25 januari bad hon mig om ett samtal eftersom hon kände att hennes situation på sektionen höll på att bli ohållbar. Eller som hon sade det "Min uppgift här på 11:an håller på att gå åt skogen, du förstår det mesta av det jag bestämt mig för att göra blir inte av och jag dras in i en massa saker som jag inte vill men ändå hamnar i." Vi avtalade att träffas nästa gång jag kom till Norrköping, och i mitten av februari satte vi oss ner och pratade igenom situationen.

Hennes problem var, som hon presenterade det, att sektionen hade splittrats i tre grupper, en missbruksgrupp, familj- och ungdomsgruppen och en ekonomigrupp. Var och en av dessa tre grupperingar drev mycket hårt sina egna intressen på alla gemensamma möten. Man hade dessutom ganska bestämda uppfattningar om vad handledaren skulle ha för uppgifter på sektionen. Det var när hon började arbeta med den del av sin planering som rörde en omorganisering av arbetsgrupperna som hennes svårigheter satte in.

Hon upplevde att utredningsbiträdena, som mycket bestämt krävde insyn och delaktighet i behandlingsgruppernas arbete, blivit en allt för dominerande grupp. De argumenterade för sin sak utifrån att det var de som hade ansvar för utbetalningen av ekonomiskt bistånd och att många av de ärenden som man hade att ta ställning till även omfattade behandlingsinslag, de krävde insikt i olika behandlingsfrågor, varför det var helt nödvändigt att alla möten på sektionen var

gemensamma. Till exempel fanns det ofta när folk behövde socialbidrag ett "underliggande missbruk" etc. "I detta stöttas de starkt av sektionschefen". För att få en förändring till stånd hade hon argumenterat för att "den egentligen olyckliga uppdelning av arbetet i en vuxengrupp och en barn- och ungdomsgrupp" borde skrotas och att man i stället skulle arbeta utifrån en helhetssyn. Om detta lyckats skulle nästa steg varit att hon som handledare skulle byggt upp behandlingsträffar för hela behandlingsgruppen utan ekonomibiträdena, som ju per definition skulle arbeta med "rena" ekonomiärenden. Då skulle de i stället kunnat få ha egna samordningsträffar ev. med sektionschefen, som hon upplevde starkt tagit parti för ekonomigruppen och dess krav.³⁴

Men hennes försök att knyta samman missbruksgruppen med barn- och ungdomsgruppen stötte på kraftigt motstånd från "missbruks-folket", där några hotade att sluta om det skulle bli en integrering. Hennes försök att genom ändringar av månads-, vecko- med flera möten bemöttes med att folk uteblev, man bokade helt enkelt in andra saker "som var så viktiga att de gemensamma träffarna fick vänta". Hon reagerade starkt på detta och pratade med sektionschefen men kände inget stöd för sin sak hos honom.

Vårens handledning skulle börja och hon pratade med den externa handledare som skulle bistå henne med utvecklingen av socialarbetet på sektionen, handledaren var för övrigt samma som betytt så mycket för utvecklingen på sektion 41 under deras projekt. Hon ville att alla socialsekreterarna skulle vara med, det var inte alla som tänkt sig delta. Hon föreslog att man skulle läsa en bok om nätverksarbete och sen diskutera den på träffarna. Men handledaren var skeptisk och så småningom bestämde han sig för att "lägga av". "Han är inte villig att handla gruppen längre. Han tycker att gruppen är trög och tung, negativ i sin hållning, dessutom menade han att utvecklingen hade tecknat en negativ kurva, så han orkade inte arbeta med gruppen längre. En av socialsekreterarna blev arg och sa att hon kände sig spolad men handledaren parerade med att

³⁴ Denna situation har stora likheter med den situation som beskrivs av Sune Sunesson när han i boken "Ändra allt" redovisar samarbetsproblemen mellan ekonomi- informations- och behandlingsgrupperna vid distrikt 8 i Stockholm. (Sunesson 1985, s. 102 ff)

det nog var så att det var han som inte hade mer att ge, att han var utbränd”.

Tillsammans med fältsekreteraren hade hon på ett sektionsmöte presenterat genomförandeplanen för utvecklingsprogrammet. Det hade väckt stor indignation hos utredningsbiträdena som tyckte att detta var typiskt, dom hade ingen aning om vad som pågick, som vanligt blev man lämnade utanför och man kände sig utestängda av socialsekreterarna.

Ovan i allt detta hade hon tvingats ”hoppa in” och ta över vissa svåra ärenden, som någon ny sekreterare på sektionen hade varit mitt uppe i, när hon fått möjlighet till att omedelbart börja på sitt ”drömjobb”. Trots handledarens protester hade sekreterarna tyckt att hon skulle få sin chans, och ”då hade de fått stöd av sektionschefen, som lät dem bestämma”. Resultatet blev att handledaren fick ta över de oavslutade ärendena varvid hon kände sig manövrerad in i en situation där det mesta av hennes tid skulle gå åt till ärendehandläggning.

Hon kände att hon inte lyckats på någon punkt och att hon höll på att tappa greppet. ”Jag känner att jag, trots att jag tänkt mig för och ansträngt mig, har hamnat snett. Ekonomigruppen ser mig som en sorts kontrollant av dem, som håller handen om ryggen på socialsekreterarna och gynnar dem. Missbruksgruppen ser mig som ett hot mot den ordning de vill ha och de drar sig undan. Barnavårdsgruppen är splittrad och några av dem ställer bara upp när jag avlastar dem, i övrigt misstror de mig. Så jag känner att luften håller på att gå ur mig. Och vad värre är, jag har börjat tycka illa om utredningsbiträdena, som jag tycker styr sektionschefen. Det har nått dit hän att jag börjar känna mig på kollisionskurs med hela synsättet här på sektion 11.”

Efter att ha pratat igenom situationen och konstaterat att eftersom hon ännu inte direkt förknippats med någon gruppering på sektionen, så var hennes situation heller inte ”kört” ännu. Faktisk stod hon ungefär där hon stått när hon började på sektionen några månader tidigare.

Utifrån diskussionen bestämde vi oss för att det skulle vara en god idé om vi framöver samordnade våra uppdrag. Hon skulle, i stället för det tidigare deklarerade oberoendet av forskningen, markera sin intressegemenskap med forskningsprojektet. Härvid skulle hon få en helt naturlig anknytning till barn- och ungdomsgruppen, som då skulle få henne, som det de hela tiden sökt – deras handledare. Missbruksgruppen å sin sida skulle få lov att arbeta med missbrukare, som de ville och därmed skulle deras oro för hennes agerande upphöra – ekonomigruppen skulle av forskarna få all den information de kände sig behöva och därmed slippa känna sig utanför. Samtidigt skulle hennes arbete med barn- och ungdomsgruppen vara av sådan art att utredningsbiträdena inte, med rimlighet, skulle kunna begära delaktighet och de skulle samtidigt få lov att ha sina träffar med sektionschefen utan att det störde övrig verksamhet. Härmed skulle de viktigaste punkterna i hennes planering kunna genomföras och genom en sådan koppling till forskningen skulle hon få rollen som den som står för kontinuiteten i det förändringsarbete barn- och ungdomsgruppen gick in i när den skulle börja arbeta med sig själv och sitt förhållningssätt. Som en ren bieffekt borde det leda till att utredningsgruppens dominerande ställning minskade när utvecklingsarbetet i socialsekreterargruppen började ta fart och man därmed började kunna tala om "behandlingsinsatser" i lika eller ännu mera konkreta termer än man gjorde det i ekonomiärendena. Ett handslag tvärs över hennes arbetsbord bekräftade vårt avtal, som utan att någon av oss visste det, var vad distriktschefen hade hoppats på, att K skulle "suga kraft ur forskningen". Samtidigt innebar det ett första steg på vägen för forskarna att frigöra sig från den oförutsedda rollen som personalvårdare, som vi fått oss tilldelade.

I barn- och ungdomsgruppens egen dokumentation "Det känns som en revolution" beskrivs denna period och de förändringar som härmed sattes i gång, som en upplevelse av att äntligen hände det någonting positivt. Kopplingen mellan handledarens uppgift – som från början syftat till att förse en sektion med svåra personalproblem med extra resurser och därför delvis sammanföll med de syften som utvecklingsprogrammet hade – och forskningsprojektet visade sig uppfylla samtliga de förhoppningar som vi, när vi avtalade samarbetet, ställt till detta. På sätt och vis kom handledartjänsten tillsammans med

detta att forskningsprojektet började uppfattas inte bara som en realitet men som *vårt projekt* att upplevas som ett aktivt intresse och stöd uppförande, på ett liknande sätt som man inom föräldrastödsprojektet fått stöd och uppmärksamhet för det projekt man genomförde på sektion 41. Hur som helst blev det fart på barn- och ungdomsgruppen och handledaren hade framöver inga problem med trovärdigheten i rollen som förmedlare mellan forskarna och barn- och ungdomsgruppen.

6. Sektion 31 söker forskning

Sektion 31 omtalades med respekt mera än med uppriktig uppskattning. "Där har socialsekreterarna vant sig vid att göra som de vill. Stället präglas av en viss självgodhet som ibland gränsar till det tillåtna" menade folk som hade med sektionen att göra. Respekten hängde samman med den professionalitet våra sagesmän tyckte arbetet hade: De är flexibla – de grupperar sig efter behov i stället för att låsa sig vid *en* organisationsform – Man jobbar bra – Verkar vara kompetenta och engagerade människor – De tar tag i skiten – man är mera framåt där än på en del andra ställen, är synpunkter som vi får ta del av i våra samtal om och kring kommunens olika sektioner. Reservationen i röstläget kommer när talet faller på sektionens obenägenhet att "inordna sig". "Jag tror att sektionschefen har varit av betydelse där, hon har ju sina rötter på 31:an". Men, som sagt, sektionen hade ändå skapat respekt om *sitt sätt* att arbeta.

Efter den gemensamma träffen med sektionscheferna i december tog chefen för 31:an (M) kontakt med oss. Hon verkade mycket angelägen om att vi skulle komma ut till sektionen så handläggarna där fick presentera sig.

Vid denna tidpunkt höll sektionen fortfarande till i de lokaler i vårdcentralen som förvaltningen hyrde av landstinget. Senare skulle man flytta in i ett av flera tioväningars punkthus upp till torget i Hageby centrum. Personalen presenterades i "Blå rummet". Det är åtta socialsekreterare förutom sektionschefen själv. Socialarbetarna berättar om sektionens arbetsområde, som består av Ljura, Hageby

och Smedby. Ett begrepp som bär associationer till problemtyngd, framför allt missbruk, är *Ljura/Hageby-element*. Smedby är ett villaområde medan kommundelens centrum ligger i Hageby och här samlas en hel del av kommunens missbrukare, får vi veta. På sektionen är arbetet organiserat efter geografiska områden, och man har en del omhändertagna barn, mycket missbruk och många problemfamiljer.

Om utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras föräldrar säger de att just nu satsar sektionen på missbruksvården och det är där de bestämt sig för att utveckla nya metoder. Gruppen har sökt om, och beviljats, att få omvandla existerande resurser till nya socialsekreterartjänster. Eftersom det är på missbruksvården sektionen 31 för tillfället satsar, "upplever vi att programmet kommer något olägligt just nu".

Man har utvecklat olika initiativ, som man gärna presenterar, således arbetar två socialsekreterare med unga med egna problem, för att undvika "de onödiga placeringar det annars blir när ungdomarna hittar på saker". Dessa initiativ har också delvis kunnat realiseras genom den omtalade förvandlingen av tjänster, så de "passar 31:ans behov". Det är ingen tvekan om att gruppen är ganska nöjda med det egna sättet att arbeta. M hävdar att det finns för många centralt igångsatta projekt, det är där morötterna finns, men 31:an brukar som sagt, lyckas förvandla dessa resurser så de passar in i de egna planerna. Efter förmiddagsfikat lämnar socialsekreterarna oss för att ta itu med dagens rutiner, och nu visar det sig att sektionschefen i vårt fortsatta samtal är mycket angelägen om att vi även skall använda sektion 31 som direkt forskningsobjekt.

Hon säger flera gånger att det framför allt är utvecklingen av metoder inom missbruksvården som de vill ha och vem vet, kanske vi kan starta upp något tillsammans så småningom. När vi påpekar att det är med utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras föräldrar som vi skall arbeta menar sektionschefen att detta också är viktigt och hon tror att man på sektionen har tillräckligt många intressanta ärenden för att det skall vara nyttigt för oss.

Efter vårt besök på sektion 31 är vi överens om att vi skall ta emot erbjudandet eftersom det med ett slag ökar antalet ärenden med ca 100 procent och samtidigt får vi ärenden från två olika sektioner, med de möjligheter det kan innebära. Frågan om utveckling av missbruksvårdens metoder låter vi ligga, det är inte aktuellt.

När jag, som tidigare sagt, vid en mycket senare tidpunkt intervjuade M om hennes motiv till att söka forskningen förlagd även till hennes sektion var svaret att hon haft två motiv: För det första hade hon klart för sig att hennes sekreterare inte ville ha dit utvecklingsteamet och av utredningssekreteraren hade hon fått beskedet att om man hade forskarna på sektionen då behövde man inte ta emot teamet. För det andra bevakade hon alltid alla spännande nyheter, och forskningen var rent principiellt något med möjligheter i, det ville hon inte riskera skulle gå hennes sektion förbi, så hon såg till att det även blev forskning på sektion 31. Sen tror hon nog att hon ändå delvis missförstod oss, gruppen ville ha hjälp med det man tyckte de behövde och på något sätt hoppades hon att de även skulle kunna använda det forskarna kom fram till, vad gäller barn- och ungdomsvården, inom missbruksvården.

Jag tror att det är som hon säger men jag tror att det fanns ytterligare en anledning till att M sökte forskningen förlagd även till sektion 31. Det har att göra med relationen mellan centralförvaltning och lokalförvaltningarna i Norrköping. Den dåvarande chefen för PUC säger om detta i en av våra intervjuer:

– Sen fanns det en ju en mycket stark motsättning mellan centralt och lokalt här i Norrköping. Det var också en ny erfarenhet för mig. Jag har varit på många olika ställen och visst har jag upplevt att det då och då skär sig mellan det som är centralt och det som är lokalt men som det är här har jag inte tidigare varit med om. (intervju 1993)

Även handledaren på sektion 11 tog i våra samtal upp denna aspekt när hon försökte förstå situationen på sektionen.

– Det fanns ett annat skäl till att jag bytte jobb. Det går en gräns mellan specialsektionerna och de geografiska sektionerna. Denna gräns bevakas noga och det råder kamp och förtal mellan dom. Man måste byta sida ibland. Som specialist blir man för smal, man måste ut och se hur många olika ärenden de har där [på sektionerna]. Det som är verkligen jobbigt med denna rivalitet är att ibland utses specialsektionerna till syndabockar när man har det jobbigt på de geografiska sektionerna. Sedan blir det så att det tar sig uttryck som konflikt mellan handläggare – inte som de institutions eller strukturella konflikter det egentligen är. Det börjar mellan enskilda från olika sektioner, sen lyfts det upp till sektionsnivå. Den enskilde far illa i detta – de gör varandra illa.

Även på sektion 31 blir denna konflikt mellan centralt och lokalt emellanåt tydlig. När två socialsekreterare presentera sina arbetsuppgifter, som till stor del omfattar arbetet med utsatta barn och deras familjer, och därvid kritiserar utvecklingsprogrammet får de starkt stöd av gruppen. Programmet omtalas till och med som en "förolämpning". "När så mycket av det som är andan i programmet redan ingår i vårt sätt att arbeta, är det en förolämpning att lägga fram det".

Sektionschefen håller med och framhåller att man "från centralt håll vill ha svaga distrikt – – likadant blir det med de kommande kommundelsnämnderna. Existerande omsorgsresurser skulle vara på kommundelsnivå men har placerats centralt. Det finns inga personalvårdsresurser. Lokala initiativ skall hela vägen upp till ledningen och sedan tillbaka, det blir inte bra."

Ledaren för Projekt socialbidrag berättar om det "djävulska spel det varit om tjänsterna inom "projekt socialbidrag" på sektion 31. Dom ville omdefiniera tjänsterna från projekt – från arbetslöshetsfrågor till allmänt mottagande. De tre tjänsterna blev så småningom accepterade som projekt men då de blev fasta där ville dom själva bestämma över dom." Och nu, i vårt samtal med personalen på 31:an säger sektionschefen: "Vi försöker nu, lokalt omdefiniera de tre socialbidragstjänsterna och på sikt hoppas jag att det lyckas".

På sektion 31 valde folket sin egen väg, och som det sades om dom "man gör som man vill, det liksom sitter i väggarna där". Och även om betydelsen av denna inställning inte skall överdrivas, så skulle man från centralt håll inte bestämma när 31:an skulle och inte skulle få del i forskning eller andra projekt. Det är bara så att på 31:an har de alltid själv bestämt hur de skall ha det oberoende av vad byråkraterna på centralförvaltningen menar, och det finns inga tecken på en förändring därvid lag.

Kapitel 5

Kunskapsintresse och läroprocesser

1. Socialtjänstens projekt

Jag har hävdad att det förändringsprojekt som genomfördes i Norrköping och där implementeringen av utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras familjer ingick, ovan kallat för socialtjänstens projekt, på sätt och vis "dog" i samband att konturerna till ett nytt projekt, det som jag kallat forskarnas projekt, började teckna sig, ett projekt som i mångt skilde sig radikalt från det projekt som var socialtjänstens. I detta kapitel skall jag försöka inringa några av de tankefigurer som gav upphov till projektens diskurser. Och utifrån en sådan reflektion försöka förstå förutsättningarna för de processer eller handlings- och händelseförlopp om vilka fallstudien berättar. Centralt härvid är insikten att när jag i fallstudiens berättelse intimt knyter socialchefens agerande till socialtjänstens projekt, så sker det utifrån två förhållanden. Det ena är att all skriftligt material kring detta projekt så tydligt bär hans signatur medan hans stab, utöver att nerskriva hans idéer, endast bidrog med sådant som, jag frestas att säga, förvanskade dess grundidéer. Antingen så förstod man inte vad det var han egentligen syftade till eller också var man endast delvis eniga i hans ambitioner. Det andra är hans tidigare arbete inför tillkomsten av 1982-års socialtjänst, som med hans egna ord innebar att: "Själv hade jag ju skrivit om socialtjänstens utveckling, själva ideologin och den organisatoriska ramen". Således framstår socialchefen i min berättelse som åtminstone delvis identisk med socialtjänsten och dess hållning. Och det är som genomförare av socialtjänstens projekt hans kunskapssyn blir intressant i sammanhanget, detta vilar så att säga i socialtjänstens egen ideologiska hållning. Kanske man rentav kan tala om detta som Norrköpings deltagande i det då ännu av 1982-års socialtjänstlag pågående ideologiska samtalet kring socialtjänstens utveckling – som en del av den offentliga diskursen?

Som sagt i inledningen så handlar fallstudien till stor del om ett antal olika diskurser. Det är diskurser som även om de till synes handlar om samma saker och således utgör ett samtal, så grundas de i olika och emellanåt disparata eller motsägelsefulla tankefigurer. Härvid är det, utöver mycket annat, fråga om kunskapssyn, utveckling och demokrati. Det är kring några av dessa tankefigurer och då famför allt sådana som rör kunskap och vad kunskap är och kan vara, de följande avsnitten skall handla. Utgångspunkten blir härvid en närmare diskussion av den kunskapssyn som genomsyrar inte bara utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras familjer men hela det vid denna tidpunkt pågående utvecklingsarbetet i Norrköping.

Av avgörande betydelse för det i fallstudien redovisade förloppet av implementeringsprocessen var bristen på förankring hos praktikerna, en brist vars djupare orsaker jag menar skall sökas i existerande föreställningar kring möjligheten att formalisera eller *vetenskapliggöra* det sociala arbetets kunskap. Det är en föreställning som ingår som del av de mera övergripande föreställningar om vetenskapens möjligheter som karaktäriserar den moderna *Zeitgeist*, och som i detta fall särskilt omhuldades av socialchefen. Sådana föreställningar utgjorde, som jag försökt visa det, själva kärnan eller det centrala temat i det utvecklingsarbete vars ambition var att förändra det sociala arbetets praktik i överensstämmelse med socialtjänstreformens intentioner. Det var i och genom utvecklingsprogrammets implementering, som utvecklingsarbetet skulle nå de uppställda målen. Härvid bl.a. att genom vetenskapliggörelsen av det sociala arbetets kunskap hos praktikerna skapa insikt kring det egna förhållningssättets gränser och därmed lägga grunden för på vetenskaplig teori baserad förändring och förnyelse av socialarbetets praktik. Men också syftande till att från centralt håll få kontroll över den pågående utvecklingen, som med kommundelsreformen uppfattades som hotande en sammanhållen socialtjänst och därmed medborgarnas rättssäkerhet.

Implementeringen av utvecklingsprogrammet var, som projekt, på sätt och vis väl genomtänkt och förankrat i såväl teori som en konsekvent uppfifrån genomförd utvecklingsstrategi. Teoretiskt hämtade

det näring från välutvecklade föreställningar kring en vetenskaplig-görelse av socialarbetets praktik, medan själva genomförandet eller implementeringen tog utgångspunkt i de erfarenheter som inhämtats genom tidigare projekt. Samtidigt förblir projektets faktiska förlopp kaotiskt och oförståeligt om man nöjer sig med detta konstaterande. Detta eftersom man vid genomförandet så uppenbart valde (?) att bortse från helt centrala delar av de lärdomar som tidigare projekt bidragit med, och då framför allt familjestödsprojektet, som på olika vis bildade modell för utvecklingsprogrammet och dess implementering.

2. Teoretisk kunskap, förändringskunskap och praktikens klokskap

Med implementeringen av utvecklingsprogrammet för arbetet med barn och unga nåddes kulmen på en period av utvecklings- och förändringsarbete inom socialtjänstens område. Likt en röd tråd löpte genom detta sista projekt, men också genom samtliga tidigare projekt och insatser, föreställningen om att ökade kunskaper vinnas genom systematiskt, fältförankrat utvecklingsarbete i nära samverkan med teoretisk kunskap, där nya metoder och organisationsformer prövas. Det är dock uteslutande i socialchefens olika skrifter och direktiv etc. som denna kunskaps- och utvecklingssyn blir tydlig, här diskuteras engagerat det sociala arbetets möjligheter och brister liksom målet för en på teoretisk kunskap baserad praktik. Denna syn påverkar mycket påtagligt innehållet i såväl utvecklingsprogrammet som i genomförandeplanen, även om det i just dessa texter var andra som höll i pennan. Således spelar socialchefens uppfattning om betydelsen av teoretisk kunskap en avgörande roll för genomförandeplanens vision om den självklara och fruktbara samverkan mellan forskning och praktik. I allt detta förblir begreppet kunskap emellertid lika outrett som centralt, det senare eftersom projektet syftar till att ta fram och implementera forskningsbaserad förändringskunskap i det praktiska sociala arbetet. I detta sammanhang talar socialchefen om praktikens *klokskap* eller till och med vid ett tillfälle om praktikens *visdom*. Vad denna klokskap mera konkret består av förblir emellertid oklart. Det kan röra sig om tyst kunskap, men gör det

inte alltid, eftersom möjligheten av att lära ut sådan kunskap genom tillrättalagd utbildning också framhålls. Från det socialchefen säger kan man, som jag förstår det, dra slutsatsen att kunskap inom det sociala arbetet är av åtminstone tre olika slag.

i) Den *vetenskapliga kunskapen*, som utgör basen för socialt arbete som sådant, vilket framför allt är kunskap som gäller människan och hennes vara i världen, d.v.s. hennes materiella och sociala förutsättningar. Sådan kunskap är teoretisk och kräver forskning för vidare utveckling, och det är denna kunskap som bildar grunden för sociodynamin som en profession och socionomen som professionell.

ii) *Praktisk kunskap* som omfattar den erfarenhetsbaserade kunskapen, inhämtad i det praktiska sociala arbetet, en kunskap som emellertid till stor del förblir tyst. Socialarbetarna utvecklar en stor och ofta mångfacetterad kunskap som baseras på, främst egna, men även andras erfarenheter dock utan att den sätts i samband med eller provas mot den teoretiska kunskapen. Sådan kunskap omtalar han som praktikens klokskap, och vid något tillfälle under projektets gång jämförde han den med sådan kunskap som folklivsforskarna letar fram ur folkdjupet genom muntliga berättelser. Problemet med denna är att eftersom den finns inom den privata eller subjektiva sfären och inte på ett rationellt sätt provas mot den teoretiska kunskapen, så kan den utvecklas hur som helst, eller med Bertil Rolfs ord: *hur skilja mellan genuin tyst kunskap och tysta fördomar?*¹

iii) *Förändringskunskap* är, som jag förstått det, ett specialfall av den teoretiska kunskapen, men socialchefen är inte helt klar på den punkten. Således tycks han principiellt med förändringskunskap mena sådan kunskap som forskarna (endast?) kan få fram efter eller som resultat av ett fruktbart samarbete mellan dem själva och praktikerna. Förändringskunskap kräver, vad jag förstår, empiriska studier av hur praktikerna på fältet arbetar men också praktikernas egen medverkan, detta medan forskarna alltid och endast kan påverka det konkreta socialarbetet indirekt genom samarbete med praktikerna. Eftersom alla beslut inom socialnämndens ansvarsområde i princip är politiska sådana, så är praktiskt socialt arbete

¹ Rolf (1991). Detta diskuterar jag närmare i kapitel 7 nedan.

ytterst en politisk fråga och i sin förlängning en fråga om delegation, på den punkten är han mycket tydlig. Härmed underordnas socialforskningen praktiken, som tack vare sin delegation alltid bestämmer. Forskarna som å andra sidan sitter inne med de teoretiska kunskaper för att förstå det som sker och tolka det, kan aldrig ha annan roll än den rådgivande. Samtidigt ger han i vissa sammanhang uttryck för att praktiken inom sig besitter en sorts praktisk eller på erfarenhet baserad förändringspotential. För att denna potential skall kunna förverkligas krävs det emellertid ett förändrad förhållningssätt hos praktikerna själva, en förändring som de kanske inte maktar att genomföra utan stöd av forskningen?

Själv utvecklar socialchefen inte frågan ytterligare men så långt jag kan se innebär hans sätt att resonera kring begreppen teoretisk kunskap, praktisk kunskap och det han anser för ett lyckat och även nödvändigt samarbete mellan praktiken och forskningen, att den praktiska verksamheten blir problematisk som kunskapsområde. Det blir den därför att praktiken från att vara en verksamhet som i sig själv är *kunskapande*, i hans resonemang framstår som ett *kunskaps-tillstånd* och socialarbetets praktik som i djupaste mening *kunskaps-tillämpning* i betydelsen *tillämpad teori*, samtidigt som denna tillämpning är underlagt politiska beslut.

Det är således kring frågan om det sociala arbetets praktik som det blir oklart vad begreppet kunskap egentligen står för. Att den teoretiska kunskapen, som en forskningsprodukt, är av central betydelse för det sociala arbetet får vi lära oss. Mindre tydligt är det *hur* denna kunskap skall nyttiggöras i praktiken. Praktikernas egen kunskap beskrivs som en på erfarenhet baserad klokskap men vi får aldrig närmare veta vad som är det konkreta innehållet i denna klokskap som mest förblir mer eller mindre tyst. Det är dessutom mycket inom det egna kunskapsområdet om vilket socialarbetarna i regel är genuint okunniga. Och om den forskningsbaserade kunskapen vet de endast lite. Det poängteras att alla insatser inom socialtjänsten i princip föregås av politiska beslut, och när politikerna själva inte beslutar i det enskilda fallet, är det fråga om beslut fattade på delegation.

För att sammanfatta, så är, vad jag kan se, den springande punkten i kunskapsfrågan inte *vad* men *hur*! Vad teoretisk kunskap är kan man förstå utifrån det förda resonemanget. Att praktikernas kunskap är baserad på erfarenhet och rymmer mycken klokskap får vi veta men också att deras brist på teoretisk bildning är problematisk. Att socialt arbete är reglerat i socialtjänsten (SOL), och alla beslut inom området därför i princip endast kan fattas av politiker eller på delegation från dem, fastslås också. Det som emellertid förblir oklart och outrett i resonemanget gäller hur den teoretiska och/eller praktiska kunskapen kommer till användning i de beslut som fattas av politikerna eller på delegation från dem. Sagt på ett lite annorlunda sätt förblir vi okunniga om vilken funktion kunskap, eller för den delen klokskap, har som grund för konkret handling inom socialt arbete. I utvecklingsprogrammet sägs inget om hur det skall ske bara att det inte sker. Och härmed lämnas vi också utan förståelse av hur sådan kunskap skall förmedlas från projekt till vardagsverksamhet.

I sin bok om *Kunskap i handling* diskuterar Bengt Molander bland annat begreppet "tyst kunskap" och den debatt som här i Sverige funnits kring begreppet sedan början av 80-talet². Av honom kan vi lära att frågan om huruvida tyst kunskap finns, och vad sådan kunskap i så fall omfattar, också är en fråga om hur kunskap formuleras och omformuleras och därmed ytterst om förhållandet mellan teori och praktik, tanke och handling och således i grund och botten en mycket gammal filosofisk fråga.

I sin nya form drevs dessa frågor framåt, liksom begreppet *tyst kunskap* fick sådant genomslag, beroende, å den ena sidan, av insikten om hur modern teknik håller på att ersätta ett stort antal praktiska verksamheter varvid den i verksamheten inbäddade kunskapen hotar att försvinna för alltid – något som jag inte skall beröra ytterligare – å andra sidan, av de förhoppningar som vid tidpunkten närdes av uppstarten av den nya högskolan, både som institution och ideologi. Om detta förlopp lär oss Molander vidare att det i Sverige finns, och länge funnits "en stark tro på 'vetenskapliggörande' som en

² B. Molander (1993).

viktig faktor för en fortsatt *upplysning* av människor och en fortsatt *modernisering* av samhället". Och Molander fortsätter:

Verbalisering och *teoretisering* kännetecknar "vetenskapliggörande", enligt den förhärskande vetenskapssynen. Det fanns hos många en förhoppning om att den nya högskolan också skulle vidga begreppet vetenskaplig kunskap. Av detta blev i praktiken ingenting. Försök till vetenskapliggörande av olika typer praktisk förmedlad kunskap har i stället lett till antingen erosion av sådana kunskaper eller isolering mellan "praktik" och en nyskapad "vetenskap" om praktikområdet.³

Det är uppenbarligen här vi finner den eller de tankefigurer som låter oss förstå socialchefens kunskapssyn och de föreställningar som låg till grund för diskursen, dess innebörd, och den betydelse han tillskrev de olika utvecklingsprojekt som han vid denna tidpunkt initierade inom socialtjänsten. Otvivelaktigt var det så att han ställde stora förhoppningar till högskolan och dess förmåga att påverka och driva fram de kunskapsmässiga grunderna för utvecklingen av den, som han såg det, nödvändiga förändringen av praktikens förhållningssätt. Eller det kanske är riktigare att säga att socialchefen hade stor tro på och högt ställda förväntningar till den kunskap som springer ur forskning liksom till dess förmåga att skapa förutsättningar för förändring av socialarbetets praxis. Härvid såg han bort från, eller noterade inte, den starka evidens för, om inte motsatsen, så att forskningen endast i begränsad utsträckning är intresserad av de problem som upptar praktikerna. Detta gällde, som citatet av Molander ovan tydligt visar, även den nya högskolan och förhoppningarna om en vidgning av det vetenskapliga kunskapsområdet. Av denna vidgning blev det, som sagt, intet. Kanske därför att forskningen så sällan intresserat sig för problemlösning, som sådan, medan det till syvende och sist är praktikernas huvudintresse. Om vi följer Molanders tes, beror detta på att den verbalisering och teoretisering till vilken denna hållning sätter sin förhoppning, och som kännetecknar vetenskapliggörandet, bygger på en kunskapsideologi som "erkänner praktiken enbart som informationskälla för teoribyggande och område för *tillämpning*".

³ Molander, a. a. s. 38.

Med detta har jag egentligen sökt min förståelse av de bakom socialchefens dikurs liggande tankefigurerna genom att hänvisa till det som kommit att kallas *det moderna projektet*⁴. Det är en företeelse som nära knyter an till begreppet modernism, d.v.s. den epok i västerlandet vars början ofta förknippas med Descartes och den rationella kunskapen född ur tvivlet, och vidmakthållen genom metodens regelsystem. Och därefter tillämpad utifrån distinktionen mellan *res cogitans* och *res extensa*, själens och förnuftets område och den materiella världen, subjekt-objekt, teori-praktik. En distinktion där rationaliteten utgår från subjektet och sinnesintrycken och insikten om *de eviga sanningarna*, varvid det epistemologiska intresset förläggs till erfarenheten och metodens ordning. Ett kunskapsintresse, som sådant, som det kan sägas mycket om men som det inte finns så mycket att anmärka på. En viktig fråga att ställa är emellertid om detta kunskapsintresse egentligen vill och kan uppehålla sig vid människans vara-i-världen, det vill säga mötet mellan socialarbetare och klient, som en process eller kanske rent av som en skapelseprocess?

Vad gäller socialchefens förhoppning om metod- och utvecklingsprojektens betydelse för den nödvändiga genereringen av förändringskunskap inom det sociala arbetet, så är den viktigaste källan till förståelse, förutom det projekt i vilket jag själv ingick som en av aktörerna, *Föräldrastödsprojektet*. Om detta projekt skriver han i förordet till slutrapporten från 1989:

Huvudsyftet med "Föräldrastödsprojektet" har varit att utveckla kunskap och kompetens inom ett arbetslag med personal från socialtjänstens alla grenar för att i ökad utsträckning kunna ersätta såväl frivilliga som tvångsmässiga separationer av barn upp till 12 års ålder från deras föräldrar med stödjande och avhjälpande åtgärder. Ett delmål var dessutom att utveckla och förbättra metoderna i det sociala arbetet.

Och vidare:

Av rapporten kan utläsas att huvudsyftet i långa stycken uppnått – främst genom något som med en förenkling sammanfattande kan kallas

⁴ Begreppet hänvisar som bekant till undersökningen av förnuftets eller rationalitetens utveckling i de moderna samhällena. Se vidare kapitel 2 ovan, fotnot 17.

"personalutveckling". Drömmen om att finna "metoden med stort M" eller specifika arbetsmodeller som skulle svara mot behoven i bestämda problem-situationer visade sig däremot vara en illusion.⁵

Hans reflektion kring det i projektet som blev av och sådant som inte blev av, rör framför allt de lärdomar som uppnåts samt i vilken utsträckning utvecklingsprojektet hade genererat förändringskunskap. Således finner han flera skäl till att det, när allt kom omkring, visade sig omöjligt att utveckla en generell metod för socialt arbete med barnfamiljer. För det första är arbetet med sociala problem i mångt en värderingsfråga; för det andra är frågan om vad sociala problem är inte statisk, samhället förändras och därmed problembilden; för det tredje är vårt vetande om människors livsvillkor relativt utvecklat liksom forskningen inom ämnet. Sammanhängande med detta är dessutom att man inom den vardagliga praktiken saknar traditioner för ett *systematiskt kunskapssökande*.

Av projektet kan man emellertid lära att problemuppfattningarna för det mesta hänger intimt samman med individens perspektiv och här står socialarbetarens perspektiv i motsättning till den utsatta människans. Ett gott socialt arbete innebär därför bl.a. att socialarbetaren och klienten tillsammans lyckas definiera situationen så att arbetet omfattar båda perspektiven. Och eftersom olika människors livssituationer, och därmed problemsituationer, aldrig är identiskt samma, är det inte heller möjligt att finna socialarbetets metod som "metoden med stort M".

Utveckling och förändring, konstaterar socialchefen, innebär således både en *inre* och en *yttre* process, där den inre processen är själva grundvalen för den yttre. "Den 'inre' processen handlar hela tiden om personlighetsutveckling. Och kan lika gärna kallas utveckling av mänsklig mognad och insikt". Medan den yttre processen är en fråga om organisation, där stöd och frihet att söka och reflektera ges stort utrymme. Men det handlar också om viljan hos den enskilde socialarbetaren till utveckling av instrumentell kompetens, om förmåga att använda de redskap som finns liksom skyldigheten att i sitt yrkesliv ta till sig "av såväl den ofta 'dolda' kunskap som finns hos

⁵ J. Lovén i förordet till Föräldrastödsprojektet (1989) s. 1.

arbetskamrater som av den växande kunskapsmassa som forskning och utvecklingsarbete ger". Att det härvid även handlar om att ställa resurser till förfogande tas emellertid inte upp bland de viktiga lärdomar som projektet gav, åtminstone inte explicit.

Om de problem som vidlåder sådan utveckling av ett gott socialt arbete liksom problemen med den nödvändiga generaliseringen av de inhämtade lärdomarna står det:

Kruxet på hemmaplan är ofta Jantelagen, snålheten mot den som vågat, försökt och lyckats. Kruxet i mötet med forskningen är sorteringen och orken. Volymen och tiden lägger hinder i vägen, om inte utvecklingen av den *instrumentella kompetensen* görs till en lika legitim uppgift som själva fältarbetet.⁶ [Min kursivering]

Svårigheterna med den ovan refererade texten, liksom med flera av socialchefens texter i övrigt, är två; av vilka den första är dess brist på tydlighet. När det således heter att utveckling och förändring av det sociala arbetet är en både inre och yttre process, så är detta i viss mening trivialt, eftersom begreppen inre och yttre knappast lämnar flera möjligheter öppna. Och när det därefter sägs att den inre processen är grundvalen för den yttre även om dessa processer alltid står i ett växelspel med varandra, så får vi aldrig reda på vad som är den inre processen och på vilket sätt den bildar "grundvalen" för den yttre⁷. En annan svårighet är tvetydigheten, där strävan efter objektivitet och distanserad analys blandas med det lyfta pekfingerets ständiga maning att se upp med allehanda olyckliga tendenser, som bland socialarbetets praktiker hotar ett gott socialt arbete. Exempel på detta är när socialchefen i projektet söker efter det goda socialarbetets villkor, så framgår det av texten att organisationen måste förändras så att det blir lika legitimt att arbeta med den instrumentella kompetensens utveckling som med själva klientarbetet, men samtidigt lyfts pekfingeret och det talas om hur viktigt det är att den enskilde socialarbetaren har viljan att lära sig både av sina kollegor men också att ta till sig den "växande kunskapsmassan" som FoU-

⁶ A. a. s. 5.

⁷ Som vi skall se längre fram i diskussionen var detta hämtat från praktikernas egen beskrivning, men det blir, som sagt, inte tydligare av att upprepas av socialchefen.

arbetet inom socialsektorn ger. Begreppet *instrumentell kompetens*, som socialchefen för in i den citerade texten ovan, rymmer, vad jag kan se, inget nytt i princip utan är ett annat sätt att tala om systematiserad och/eller vetenskapliggjord kunskap, framför allt metodologisk sådan.

I våra intervjuer och samtal med socialchefen kring Föräldrastödsprojektet och dess betydelse är det framför allt detta senare, d.v.s. hur utvecklingsarbetet skall organiseras samt kravet på praktikerna att ta till sig de lärdomar som projektet ger, som han tagit fasta på och härvid är han mycket avgjord i hållningen. Och så vitt jag kan se är det möjligt att sammanfatta hans perspektiv i tre punkter.

- Föräldrastödsprojektet, som på sektion 41 genomfördes efter hans ursprungliga idé, framhålls av honom som en modell för hur socialt arbete med utsatta familjer bör gå till. Och där synliggörs det han kallar för praktikens klokskap liksom dess förändringspotential.
- Eftersom detta projekt genom- och slutfördes, så är det visat att praktisk klokskap finns och att den är möjlig att ta fram vilket förpliktar till efterföljd!
- Eftersom de människor som genomförde detta projekt finns, så kan alla andra praktiker av dom lära sig *vad* det är för kunskap och *hur* det går till att använda den.

Här framträder det praktiska socialarbetets kunskap eller praktikens klokskap, som en produkt av ett medvetet, internt praktikerdrivet, utvecklings- och förändringsarbete. Det är en kunskap som inte bara kan *läras* men även *läras ut*, varför vi måste utgå från antagandet att den är artikulerad och inte tyst även om den i viss mening, d.v.s. som all praktisk kunskap, är dold. Här blandas praktisk diskurs och teoretisk diskurs på ett sätt som gör det svårt att överblicka när och hur det första övergår till att vara det andra. Eftersom kunskapen således både är klok och kan läras ut så förpliktar den till efterföljd. I resonemanget finns det, så långt jag kan se, ingenstans något som problematiserar själva kunskapen eller läran-

det. Det handlar om ett rakt och enkelt samband och det finns inget som *verkligt* hindrar andra från att ta del av den vunna kunskapen. Förvisso finns det olika typer av kunskap, som inte kan eller bör blandas, eftersom de har olika funktioner. Sen finns det också ett inre eller lokalt motstånd, beskrivet som "Jantelagen", mot att ta till sig sådant som utvecklats på hemmaplan. Men utöver denna restriktion och den lokala snålheten inför kollegornas framgångar, framstår området som oproblematiskt, åtminstone talas det ingenstans om sådant som har med själva lärandet och med kunskapen som sådan att göra.

Så långt har det handlat om att söka den eller de tankefigurer utifrån vilka socialchefens diskurs om kunskapens betydelse för det sociala arbetet i Norrköping kan förstås. I det följande skall en modell för människans läroprocesser följas för att med hjälp av denna söka en på andra tankefigurer baserad förståelse av den praktikens kunskap som det talas om. En syn som i mångt var vägledande för forskarnas sätt att uppfatta kunskapens utveckling, även om modellen inte explicit refererades.

3. Människans läroprocesser

Begreppet *learning* eller *lärande* är problematiskt eftersom det refererar till flera olika saker. Således är det traditionellt mer eller mindre synonymt med begreppet *inläring*, men det kan också hänvisa till den mera omfattande frågan om *hur* människan uppnår kunskap eller vetande varvid vi närmar oss fenomenet *den mänskliga läroprocessen*. Av tradition har sådana företeelser som inläring och utveckling behandlats som olika och oberoende processer⁸. Detta springer ur en uppfattning av mänsklig utveckling som en förändring av hela individen, medan inläring i detta perspektiv förstås som en process där individen tillförs en eller annan sorts kunskap. I det följande kommer jag, utan att ge mig in djupare i en pedagogisk diskussion, att använda begreppet *inläring* för att beskriva *vad* och *hur* viss kunskap lärs in, begreppet *lärande* eller *läroprocessen* när

⁸ Se t.ex. Marton, Dahlgren, Svensson och Säljö (1989), kap. 6 och 7.

jag diskuterar *principen* eller *principerna* för hur vetande och kunskap nås, och slutligen begreppet *utveckling* då jag beskriver resultatet av de två förra företeelserna eller processerna.

När Bent Flyvbjerg söker efter hållpunkter för det han kallar det *konkretes videnskab*, så vänder han blicken mot människans läroprocess och dess fenomenologi. Hans sökande motiveras av sökandet efter denna konkreta vetenskaps mest fundamentala grunder och utkristalliseras i frågor som *Vilken roll spelar kontexten för människors kunskap och färdigheter?*, *Hur når människor kunskap och färdigheter?*⁹.

Om inte svaret med stort S, så ett möjligt, och vad jag förstår, tillräckligt svar menar han sig finna i Hubert och Stuart Dreyfus fenomenologi för människans läroprocess. Jag skall här inte gå närmare in på Flyvbjergs redogörelse och argument för modellens implikationer för hans avhandling, utan nöja mig med att redogöra för modellen sådan som den framställs där.

I sin redogörelse av bröderna Dreyfus' modell återger Flyvbjerg ett amerikanskt experiment som när det genomfördes förvånade forskarna. Experimentet utfördes i samverkan med anställda inom hälsosektorn som höll på med en utbildning i livräddning. Och experimentet gick ut på att man lät tre grupper; en grupp studenter, en grupp lärare i livräddning och livräddare med lång erfarenhet, se några videofilmer där fem oerfarna studenter samt en mycket erfaren livräddare genomförde olika återupplivningsförsök. Åskådarna frågades efter filmvisningen vem av de sex på filmerna visade personer som man skulle välja för uppdraget om man själv skulle behöva återupplivas efter en olycka? Gruppen med erfarna livräddare valde till 90 procent den erfarna livräddaren medan studenterna endast i 50 procent av fallen valde denne. Slutligen överraskade utbildarna alla genom att endast i 30 procent av svaren välja den erfarna livräddaren. Hur skall man tolka detta resultat? Svaret som Flyvbjerg ger, och som jag skall återkomma till, utgår från bröderna Dreyfus' modell.

⁹ Flyvbjerg, a. a. Band 1, kap 2, ss 23–39.

Utifrån detaljerade fenomenologiska studier av människans läroprocess verkar det som individen genomgår en lång rad *steg* eller *faser* vid inläringen av olika *färdigheter* (skills)¹⁰, faser som enligt Dreyfus och Dreyfus kan generaliseras i en modell bestående av fem olika och grundläggande steg:

1. Nybörjare
2. Avancerad nybörjare
3. Kompetent utövare
4. Kunnig utövare
5. Expert

Varje steg i denna trappa innebär ökad förmåga, i förhållande till tidigare steg, att klara av de uppgifter som omfattas av en given verksamhet. För själva läroprocessen som sådan gäller att inte alla, som börjar inom ett givet område, också når fram till stadiet som expert. Således behöver vi bara tänka på hur det inom t.ex. schack, konst och flera högt specificerade professioner endast är ett litet fåtal som når expertstatus medan de flesta som börjar lära sig cykla, åtminstone i viss mening, blir experter på att cykla.

Att vara *nybörjare* är just vad beteckningen anger, att konfronteras med ett nytt verksamhetsområde, att för första gången ställas inför alla de nya problem, karakteristika och fakta som hör till området ifråga. Det är också att bli instruerad om vilka av dessa som är relevanta för verksamheten och det kunnande som krävs. Kärnan i instruktionen är dess *generella* karaktär. Fakta, karakteristika och de regler som nybörjaren måste följa för att lyckas, preciseras så att de känns igen utan hänvisning till någon konkret situation. Härmed blir de giltiga i alla de situationer som omfattas av instruktionen och som nybörjaren kan råka ut för. Således är fakta, karakteristika och regler på denna nivå *avkontextualiserade*. Den handlingsunder-

¹⁰ Bent Flyvbjerg använder konsekvent begreppet färdighet som översättning av det engelska *skill* (se a. a., fotnot 3, sid 23). Jag är inte lika konsekvent i mitt referat av BF:s genomgång. Frågan om på vilket sätt begreppet färdighet skiljer sig från begreppet kunskap är som bekant inte ny. Exempelvis låter Platon, i dialogen *Gorgias*, Sokrates demonstrera att såväl retoriken som kokkonsten utgör olika grenar av koppleriets konst genom att dessa färdigheter vädjar till känslorna till skillnad från *äkta* konst eller *sann* kunskap (se Molander a. a. s. 79 ff.). Flyvbjerg hänvisar i sin fortsatta diskussion till Aristoteles och dennes distinktion mellan *episteme* och *techne* (a. a. s. 71 ff.).

liggande kunskapen består, sammanfattningsvis på denna nivå, av kontextoberoende komponenter och regler.

Efter ett tag övergår den lärande från nybörjarstadiet till en fas där han kan betecknas som mera erfaren lärning eller nybörjare – i modellen kallad för *avancerad nybörjare*. Utvecklingen sker genom de erfarenheter som olika situationer från det verkliga livet ger den lärande. Olika relevanta element från utbildningen känns igen i olika relevanta situationer i praktiken, kärnan i denna process är igenkännandet. Igenkännande är, till skillnad från första fasens inlärande av regler och principer, kontextberoende. Således är detta steg av processen kännetecknad av ett begynnande kontextberoende som komplement till de inlärdade och avkontextualiserade principerna och reglerna för området i fråga. "*Erfaring på egen krop gennem blandt andet trial-and-error er i dette og de efterfølgende trin af læreprocessen vigtigere end nogen form for kontekstafhængige og explicitte, verbalt formulerede fakta og regler*"¹¹.

Ju mera erfarenhet den lärande personen skaffar sig desto fler blir de igenkännbara elementen som varje konkret situation innehåller, fram tills dess deras antal hotar hela projektet. Detta beroende på den lärandes oförmåga att ännu så länge prioritera mellan det som är mindre viktigt och det som är mera viktigt. Att vara *kompetent utövare* innebär att den lärande nått det steg i processen där beslutsfattandet börjar ske efter ett hierarkiskt prioriteringsförfarande. När personen konfronteras med en ny situation inleds handlandet med uppställandet av målsättning och plan för informationssorteringens organisering. Genom mål, planer och prioritering kan den lärande koncentrera sig på en mindre del viktiga faktorer och därmed undvika att behöva förhålla sig till den samlade mängden av situationsbundet vetande. Ett sådant planeringsarbete är emellertid tidskrävande eftersom det måste ske målmedvetet och noggrant övervägt. Som socialchefen (liksom för övrigt andra som också gjort försöket) tvingas konstatera det i sitt förord till familjestödsprojektets slutrapport, finns det ingen objektiv och generell procedur eller metod för val av plan och mål för handlandet. Dessutom är detta val helt avgörande för handlingens konsekvenser och resultat. "Görandet

¹¹ A. a. s. 26.

är *ett*, oåterkalleligt, definitivt. Man kan spekulera om olika möjligheter och tolkningar. Handlingen är den punkt då vi lämnar de blotta möjligheternas rum och gör på *ett* sätt – världen ändras, det finns ingen väg tillbaka”¹². Handling tillåter således ingen osäkerhet om riktigheten av det val av vilket den föregås ty i så fall är den inte förankrad i kunskap. Därför, lär oss bröderna Dreyfus enligt Flyvbjerg, är det enda sättet att skapa säkerhet i förhållandet mellan utövare och omgivning att utveckla *engagemang*. För den lärande på tidigare steg i utvecklingen vill ett personligt ansvar alltid röra frågan om i vilken grad man följt *eviga* regler och principer och om man inte direkt gjort fel, är ett dåligt resultat en fråga om otillräckligt preciserade instruktioner. För den kompetenta utövaren är det egna ansvaret för val av mål och planering en fråga om att satsa den egna personen i handlingarna varvid resultatet framstår som beroende av ”rätt” planering, som återigen är beroende av erfarenhet och personligt engagemang. Härmed kan kärnan i denna fas beskrivas som ett förlopp med följande sekvenser: *kännetecken-regler-målplaner och beslut eller handling under personligt ansvar*.

Fram till fasen som benämns kunnig utövare, har den lärande följt regler och inlärdas principer och om han har fattat egna beslut, så har dessa varit resultatet av grundliga överväganden av och kring olika alternativ. I motsats till detta arbetar den *kunnige utövaren* i ett kontinuerligt eller flytande förlopp som inte är sekvensindelad – som i den föregående fasen – och där erfarenheten från tidigare och liknande situationer bildar grundlag för perspektiv och handling. Det är perspektivseendet som avgör vilka drag vid situationen som framträder som viktiga medan andra bedöms som mindre betydelsefulla. Ny erfarenhet läggs till den redan vunna och bildar utgångspunkt för nya handlingar. Det val som görs är spontant och inte som tidigare en produkt av reflektion och överväganden, det bara görs – så är det. Förståelse och organisation sker intuitivt även om det fortfarande förekommer analytiskt grundade överväganden kring händelseförloppet. Således värderas och kombineras element och planer, som intuitivt framstår som viktiga utifrån tidigare erfarenhet, analytiskt med hjälp av regler, i syfte att nå det bäst, möjliga resultatet. Ett

¹² Molander a. a. s. 21.

djupt personligt engagemang i handlandet växelverkar härvid med analytiskt grundade beslut.

Enligt Dreyfus och Dreyfus, säger Flyvbjerg, kännetecknas nivån för *sann mänsklig expertis* av den flytande, otvungna prestationen, även kallad virtuositet. Det är en nivå där det inte längre endast är situationer som intuitivt känns igen, utan även, synkront och som helhet, de relevanta besluten, strategierna och handlingarna. Som ett av flera exempel på sådan expertis nämner Flyvbjerg den virtuosa fotbollsspelaren som uppfattar ögonblicket för en dribbling eller möjligheten för att göra mål genom hela den visuella situationen kring sig, liksom känslan i kroppen utlöser minnet av tidigare situationer där dribblingen etc. lyckats. Flyvbjerg refererar till ett danskt exempel men jag tillåter mig att i stället citera Ulf Peter Hallberg när denne i en enda underbar, andfädd och nästan oändlig mening följer virtuositeten hos en av fotbollens största, Maradona, när han *tar över bollen*:

Han [Maradona] tycks röra sig med en inre radar som uppfångar även det skeende och de rörelser som ska komma, försvararnas brådska manövrer förvandlas till förstenade, felaktiga utfall mot en övermäktig kraft som för ett ögonblick äger bollens rörelse, är ett med rullningen framåt, styr bollen förbi Alemão, tyngdpunkten lågt, blicken på bollen, bara på bollen, men samtidigt med ett visuellt panoramaperspektiv, en intuitiv blick som anar de andras rörelser och fintar bort Ricardo Gomez, drar Branco och nu, när alla tror att han skall gå själv, där kommer Galvão störtande för att förhindra detta, slår han bollen mellan benen på honom, snittar upp den krympande spelytan, förintar försvarets framstörtande blockering, och se, bollen är på väg mot en spelare som ingen i detta ögonblick hade anat och sett komma, annat än denne Maradona, som tycktes så upptagen med att ta sig förbi för egen del, nu lämnar han över bollen, allt är förberett, hans påstått odugliga högerfot utför passningen, en kombination av påpasslighet och passering, och nu uppfångas bollen av ljusets ängel, Caniggia, som flugit in från vänster, 10, 7 på hundra meter.¹³

Om jag förstått det rätt, är det denna sammanhängande, synkrona handling som helhet som bröderna Dreyfus syftar till med begreppet expert eller virtuos – det finns åtminstone inga belägg för att fot-

¹³ Ulf Peter Hallberg, i Eklund och Hallberg (1990) s. 52.

bollsspelaren träffar sitt beslut utifrån en analys baserad på t.ex. kombinationen av generella regler och olika fakta om den egna positionen, hastigheten och rörelserna i förhållande till andra mot- och medspelare, bollens riktning etc. etc. I normala och kända situationer löser, det Flyvbjerg kallar, en *verklig expert* inga uppgifter och träffar han inga beslut – han gör det som vanligen eller normalt sett fungerar, det är bara den som inte är expert som behöver analysera och *tänka till*. Det är intuitiv, holistisk och synkron handling som står i centrum av expertens omedelbara reaktion, av Dreyfus och Dreyfus kallad *holistisk koppling*.

Det är, som jag ser det, främst mot den förmodligen inte helt ovanliga föreställningen att mänskligt tänkande fungerar analogt med artificiell informationsbehandling, vilket är det samma som att intelligent handlande främst är ett resultat av en logisk, kontextoberoende analys, som den refererade modellen i första hand vänder sig¹⁴. Skillnaden mellan fullt utvecklad expertis och tidigare stadier av inläring skall enligt Dreyfus och Dreyfus uppfattas som kvalitativt skilda. Denna kvalitativa skillnad, eller det kvalitativa språnget, som Flyvbjerg kallar det, finner vi mellan modellens tre första steg och de två efterföljande stegen. Ett av modellens karakteristika är således den pågående utvecklingen från *kontextoberoende* mot ständigt större *kontextberoende*, fram till *språnget* där regeltänkandet definitivt överges som grund för handling för att ersättas av kontext och intuition. Härmed också sagt att logikbaserad handling avlöses av erfarenhetsbaserad sådan¹⁵.

Det finns per definition, som begreppet *intuition* används av Dreyfus och Dreyfus¹⁶, knappast någon möjlighet att formalisera det i regler och förklaringar, sådan externalisering är endast möjlig för läro-

¹⁴ Se t.ex. referatet av Simon i avsnittet om individen och organisationen, kapitel 2 ovan.

¹⁵ Flyvbjerg, a. a. s. 35.

¹⁶ Ordet betecknar, enligt *Filosoflexikon* (1993:267), flera olika former av kunskap, som emellertid alla har tre drag gemensamt. För det första står intuitiv kunskap i motsättning till den s.k. diskursiva kunskapen, det är kunskap som nås genom mellanled och slutledningar och inte direkt eller omedelbart; för det andra karakteriseras intuition av en såregen närvaro varmed intuition överkommer avståndet mellan kunskapen och det som man har kunskap om; för det tredje antas intuition ofta besitta en särskild form av säkerhet. Vad jag kan förstå är bröderna Dreyfus' användning av begreppet fenomenologisk och kommer närmast den tolkning som görs av Bergson hos vem intuition betecknar en metodisk erfarenhet av det direkt eller omedelbart givna i dess helhet, i motsats till ett abstrakt och uppsplittrat tänkande.

processens lägre steg eller fasers mera analytiska rationalitet. Således kan konstateras att *sann expertis* i den ovan refererade modellen i mångt påminner om och har en del gemensamt med begreppet *tyst kunskap*, som detta utvecklats av Bo Göransson, Magnus Florin och Ingela Josefson m.fl. aktiva vid Arbetslivscentrum¹⁷.

Som jag läser Bent Flyvbjerg, beror valet av bröderna Dreyfus' modell just på deras införande av *kontexten* som ett helt avgörande element i den mänskliga läroprocessen och därmed för den utveckling som ny kunskap är en central del av. Härmed har han fått ett fundament att stå på för sitt vidare arbete med utvecklingen av det konkretas vetenskap. För mitt eget syfte räcker det med detta något summariska referat av modellen, som jag nedan kommer att komplettera genom diskussion av en delvis annorlunda syn på praktisk kunskap och lärande.

Och med detta kan vi återvända till det ovan omtalade experimentet och den ännu obesvarade frågan om hur deltagarnas svar på frågan: *vem skulle du välja för uppgiften att återuppliva dig själv om du varit med om en olycka?*, bättre kan förstås i ljuset av bröderna Dreyfus' modell. Som vi minns, fick en grupp personer inom hälsosektorn bestående av studenter, utbildare och erfarna livräddare frågan ovan, efter det de sett olika filmer där sex olika personer, fem studenter eller nybörjare och en erfaren livräddare, företog olika livräddningsoperationer. De erfarna hälsoarbetarna var knappast i tvivel om vem de skulle välja att livrädda dom. Även om den erfarna livräddaren endast var med på en av de visade filmerna valde man denne i nittio procent av fallen. Praktisk erfarenhet består just av att man kan känna igen handlag och virtuos expertis när man ser det, kommenterar Flyvbjerg. Och medan studenterna valde den erfarna livräddaren i femtio procent av svaren, så pekade utbildarna endast i trettio procent av svaren på denne, som den person de skulle vilja bli livräddade av. Efter genomgången av bröderna Dreyfus' modell är det, enligt Flyvbjerg, möjligt att nå en djupare förståelse av varför det blev så. Utbildarna sökte efter den bästa livräddaren genom att

¹⁷ De grundläggande idéerna i arbetet kring yrkeskunskapens speciella egenskaper, finns väl samlade i exempelvis Göransson och Josefson [red.]: (1988) *Knowledge, Skill and Artificial Intelligence*, London, Springer Verlag. Och Göransson och Florin [red.]: (1990) *Artificial Intelligence, Culture and Language: on Education and Work*, London, Springer Verlag.

kontrollera i vilken utsträckning regler och grundprinciper för verksamheten följdes, regler som de själva lärt studenterna att följa. Så upptagna var man av regler och generella grundprinciper att man i sjuttio procent av fallen inte förmådde identifiera den erfarna livräddaren. Experimentet är således ett utmärkt exempel på den oerhört dominerande ställning den analytiska rationaliteten har som tankemodell och hur den ställer sig i vägen för förståelsen av begrepp som kontext, erfarenhet och intuition. Samtidigt lär vi hur det analytiska tänkandet tenderar att konservera lägre steg i människans läroprocess, som denna framställs i modellen, varvid regler och principer upphöjs till något som mest liknar ett självändamål.

Med bröderna Dreyfus' modell kastas också ett skarpare ljus över de frågor som jag sökt besvara kring socialchefens i Norrköping kunskapssyn och härmed, åtminstone delvis, över de föreställningar som låg bakom framtagandet av ett antal utvecklingsprogram för socialtjänsten i stort och i synnerhet utvecklingsprogrammet för vård och stöd av unga och deras familjer, som omhandlas i fallstudien i de föregående kapitlen¹⁸. Det kastar också ljus över den ovannämnda tvetydigheten, eller det jag kallar för det *lyfta pekfingeret*, i hans skrifter när dessa behandlar praktikernas förhållningssätt, både till klienterna och till olika sorters kunskap.

Om det nu är så att socialchefens kunskapssyn, som jag har försökt visa, framför allt hämtar näring ur föreställningen och förhoppningen om *vetenskapliggörelse* av kunskapen – d.v.s. den verbalisering och teoretisering av kunskapen, som Molander talar om och som enligt honom, bland annat växte fram med den nya högskolan i slutet av sjuttioalet – är det förstäeligt att han oroas av praktikernas kunskapssyn, eller kanske det är riktigare att säga, brist på artikulerad sådan. Samtidigt tvingas han, genom de erfarenheter som Familjestödsprojektet ger, konstatera att de förhoppningar han hyste till projektets metodutvecklande och kunskapsformaliserande potential

¹⁸ Förbehållet beror på att de olika utvecklingsprogrammen inte bara hade socialchefen som tillskyndare, således agerade naturligtvis ett antal politiker vid denna tidpunkt. Och för de andra utvecklingsprogrammen, alltså programmen för barn-, äldre- och handikappomsorgerna liksom för missbruksvården, var läget ett annat eftersom dessa inte implementerades med genomförandeplan och forskarstöd etc. Jag tror man kan säga att skeendet där var mindre prestigeladdat.

inte infriades. Medan det däremot är uppenbart att praktiken utvecklades mycket påtagligt och dessutom på ett sätt som i stort överensstämde med hans egna föreställningar om "ett gott socialt arbete". Härmed aktualiseras ytterligare en fråga. När praktikerna gick in i och deltog i de olika projekten, vilka förhoppningar och föreställningar kring den egna utvecklingen var det som motiverade dem till det arbete som de rent faktiskt lade ner i projekten? Vilken kunskaps- och utvecklingssyn hade de?

4. Föräldrastödsprojektet – ett nytt sätt att tänka?

Personal- och kompetensutveckling är som bekant ytterst en ledningsangelägenhet och så var det naturligtvis också i Norrköping och även om vi (forskarna) utgick från detta, så framhölls flera av de pågående och tidigare projekten som drivna och styrda underifrån. Ledningen talade om och redogjorde för de olika organisatoriska förändringar som genomförts och som på olika sätt syftade till socialtjänstens förnyelse. Samtidigt presenterades vi för ett antal projekt, som ledningen visserligen intierat och stöttat både i initialfasen och under själva genomförandet. Dessa projekt framstod inte bara som fältförankrade men även "fältstyrda" i betydelsen praktikerstyrda från idé till slutrapport. Härvid var det framför allt *Föräldrastödsprojektet* som framhölls, samtidigt som man pekade på detta som i flera avseenden betydelsefullt för det utvecklingsprogram som det var vår uppgift att studera. Således kom det sig att vi började med att intervjua och samtala med dem som deltagit i projektet.

Utan att man direkt sade så och utan att det redovisades i de olika delrapporterna visade det sig emellertid att bilden endast var delvis riktig. Projektet var i mångt och mycket, och framför allt i början, socialtjänstens och inte praktikernas. Under resans gång förändrades detta till en del. Från den geografiska sektion där projektet sen kom att genomföras, hade man redan innan projektet startade talat om vilka problem man hade, men det var ledningen som valde ut projektet och det var här det växte till något som man knappast kände igen på sektionen. Socialchefen stod således bakom projektet i flera bemärkelser. Det var han som formulerade måldokument,

ansökan om projektpengar, det var han som såg till att projektet försågs med, för sådana projekt, ovanligt stora materiella resurser, han stod även för de teoretiska utgångspunkterna för metodprojektet. Det var också han som med stort intresse följde det och gav en hand vid skrivningen av de första delrapporterna. Detta pågick ända tills hela projektet hotades av sammanbrott, först då släppte socialchefen greppet om projektet varefter praktikerna tog över och gjorde det till sitt. Härmed ändrade det också kurs eller inriktning, från metodutveckling till personalutveckling. I projektets slutrapport skriver man så här:

Föräldrastödsprojektet, som det kom att kallas, hade från början inriktningen på metodutveckling i socialt arbete. Det ändrade efterhand karaktär och nu efteråt kan vi konstatera att det mera handlat om personalutveckling.¹⁹

På sektionen hade starka upplevelser av otillräcklighet och hjälplöshet i mötet med krisdrabbade familjer drivit på när möjligheten gavs för ett utvecklingsprojekt. Att familjerna i det längsta sökte andra vägar för att lösa sina problem upplevdes som ett nederlag och insikten om att man faktiskt hade små möjligheter att verkligen hjälpa dem förstärkte detta. Det var således allmänhetens inställning till socialtjänsten som man ville ändra genom utveckling av den egna kompetensen, en utveckling som skulle myntas ut i större duglighet och därmed större trygghet i yrkesrollen²⁰. "Vi ville vara stolta över att vara socialarbetare", heter det i rapporten.

För praktikerna var det därför två förhållanden som drev på när man bestämde sig för att gå in i ett projekt. Rent faktiskt insåg man, liksom klienterna, att man saknade både metoder men också personliga resurser att klara av de många ärenden man hade där barn och barnfamiljer for illa. Men dessa yttre eller objektiva fakta gav också anledning till starka personliga känslor hos den enskilde socialarbetaren, arbetet kändes otillfredsställande och man upplevde att man själv inte räckte till vilket gjorde att man vantrivdes. När man självkritiskt granskade situationen insåg man att när man i gruppen

¹⁹ Föräldrastödsprojektet (1989).

²⁰ I slutrapporten använder man själv dessa begrepp kring den egna situationen.

talade om den egna situationen, så talade man också om sådant som handlade om den egna dugligheten, som inte räckte till och därmed om oduglighet, om oförmåga att hitta lösningar på människors problem, lösningar som familjerna själva kunde acceptera, och att man inte kände någon stolthet över den egna yrkesrollen. Det var detta som man talade om när man skrev sitt svar på ledningens uppmaning att komma in med projektförslag.

Under projektets första tid var det ledningens, vilket motsvarade socialchefens, kunskapssyn som bestämde inriktningen på det som hände. Uppläggningsen var så långt möjligt rationell, varmed jag menar att sökandet efter nya metoder gavs en struktur som i stort följde ett planeringsrationellt tänkande. Målformulering följdes av kartläggning och modellsökande, handledning och studiebesök tillrättalades utifrån de valda modellerna och grunden för sökprocessen en fokusering på regler, principer och universella lösningar. Samtidigt hölls projektets inriktning på strukturell nivå. Det vill säga att från ledningens sida stöttades sökandet efter metoder som skulle göra socialarbetet mindre individ- och mera samhälls- och grupporienterat. Praktikerna fann allt detta intressant och lärorikt och mycket, det insåg de, harmonierade med den arbetssituation som förelåg, men det gav liksom inga öppningar för att arbeta med de starka känslor man haft kring den egna yrkesrollen och man kände inte igen sig. Det skulle kunna formuleras som att projektets första fas inte öppnade för det som handlar om att förstå och bemästra de egna upplevelserna av oduglighet och otillräcklighet och därmed krisens andra sida, det som var praktikernas integritetskris. Detta senare handlade om upplevelser förankrade i personliga möten.

I sin avhandling diskuterar Peter Westlund ett ställe vad kriser är eller kan vara varvid han tar hjälp av Johan Cullberg, där kan vi läsa:

Kriser handlar om möjlighet och fara, om avgörande vändningar, plötsliga förändringar och ödesdigra rubbningar. Men de handlar också om livssituationer där tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte längre är tillräckliga för att människan skall kunna förstå och bemästra den aktuella situationen [...]. Med kriser kan vi, just därför, förbinda föreställningen att

människan har förlorat en del av den autonomi som han eller hon normalt förfogar över.²¹

Vändningen kom när det inom projektet startades en utbildning i familjesamtal. Utbildningen fokuserade på praktikernas förhållningssätt i mötet med människor i svåra livssituationer, och här fann man det stöd för egenutveckling som man sökt

I våra samtal med praktikerna kring projektet uttrycker en av dem det så här:

*– Med G [läraren i familjesamtalsmetod] kom vi att tycka att vi var bra – till och med bättre än andra vi stött på
Han gav oss hopp! Han gjorde oss så självmäda att vi trodde vi kunde mera än våra chefer trodde oss om.*

Och i slutrapporten:

Förhoppningen om att finna nyckeln till arbetet med familjer i kris, i form av nya klara metoder, på olika nivåer och i samarbete med andra programområden, ersattes med insikten om att grunden för att göra ett bättre arbete var ett nytt förhållningssätt.²²

Vid läsningen av de dokument som föreligger från Föräldrastödsprojektet, kan två saker konstateras. För det första att projektet innebar en konkret och påtaglig förändring av det sätt på vilket socialarbetarna kom att bedriva socialt arbete. För det andra att man har uppenbara svårigheter att redogöra för *hur* man själv förändrats och *vad* det är man gör i stället för det man gjorde innan. Det talas om ett projektförlopp bestående av två processer, som påverkat varandra, samtidigt är det lika uppenbart att det är den inre processen som av deltagarna upplevs som det verkliga projektet när de talar om sitt projekt. I sammanfattning får vi om förloppet veta att:

- Resurspersoner utifrån anlitas som handledare och inspiratörer, och att projektdeltagarna särskilt under första fasen deltog i olika

²¹ Westlund (1986), s. 23 f. (Cullberg, J.: (1975) *Kris och utveckling*. Stockholm, Natur och Kultur.)

²² Föräldrastödsprojektet, s. 25.

seminarier, gjorde flera studiebesök och handlade in en hel del litteratur.

- De kartlade "sina" familjer för att se om det fanns mönster i insatser och problembild, härvid upptäckte de att det egna förhållningssättet var omedvetet. Det beslutades att framöver skulle det föras kontinuerliga diskussioner om egna värderingar och människosyn.
- Sökandet efter en "problem- och resursmodell" påbörjades.
- Man intervjuade klienterna om handläggarna, för att få en referenspunkt utanför sig själva, en *objektiv självbild* som en sorts *arkimedisk punkt*
- Ett mera utåtriktat arbete sattes igång, med information till andra verksamheter och myndigheter, föräldramöten etc.
- Projektdeltagarna upplevde stor optimism till en början, en optimism som förvandlades till uppgivenhet när *revolutionen lät vänta på sig* och med det, säger man, *bleknade drömmen om den underbara metoden*.

Och projektet skiftar både inriktning och "ägare".

- De tidigare resurspersonerna avvecklades och gruppen enades om att så långt hade perspektivet varit bakåtblickande varvid lärdomen kan sammanfattas med att så skulle arbetet inte gå till. Nu skulle man se framåt, och en ny resursperson anlätades som lärare i en utbildning i familjesamtal.
- Härmed inträdde en period av mognad och förändring i arbetet, präglad av noggrann planering, uppsatta delmål och starkt engagemang m.m.²³
- Allt detta resulterade i en ny trygghet i yrkesrollen som beskrivs som "en bra grogrund för nya idéer och okonventionella lösningar",

²³ Nästan en ordagrann beskrivning av Dreyfus & Drefys' kompetenta utövare. (Se s. 200 f. ovan)

där man bättre tog tillvara människors egna resurser och förslag på lösningar.

Som sagt beskriver praktikerna själva förloppet som *en process* bestående av en yttre dimension och en inre, i slutrapporten omtalade som projektets yttre och inre process. Det framgår också tydligt att det under projektets förlopp sker en perspektivförskjutning från sökandet efter en generell metod med utgångspunkt i det som varit och som inte fungerat till personalutveckling varvid blicken riktas framåt mot det som skall bli, och att projektet därmed blir deras eget. Den inre processen handlar framför allt om upplevelse. Det gäller det nya förhållningssättet, som de talar om, och som växer fram ur en ny medveten människosyn och nya värderingar som leder till nya kunskaper. Beskrivningen av den inre processen tar upp 18 sidor, och är ett försök att synliggöra de inre förändringarna genom att peka på sådant som hände och sådant som gjordes konkret, varvid det i stort sett blir en upprepning av beskrivningen av förloppet medan framväxten av det nya sättet att se förblir osynligt för läsaren. Den yttre processen omfattar sex sidor och beskriver två försöksverksamheter man startade varvid det handlar om de konkreta försök man gjorde för att hitta nya arbetsformer. Och således hänger de två oskiljaktligen samman, även om det är den inre som upplevs som revolutionerande och de lärdomar, som höstades där, sådant som är projektets viktigast bestående resultat. Men insikten är problematisk och man suckar nästan uppgivet "Hur beskriver man att man uppnått ett nytt sätt att tänka?". Härmed också sagt att det som egentligen var den verkliga och revolutionerande förändringen talar man inte om annat än i abstrakta termer.

Som samtalspart när vi ställde frågor till dem försökte man beskriva det genom att tala om de uttryck detta nya tänkande tog sig i arbetet med familjerna.

– I projektet har vi ändrat vårt redskap, vi har förändrat vårt förhållningssätt. Vi har förändrat oss själva, det viktigaste redskapet.

– Det var [först] ett metodprojekt men det var nu också ett personalutvecklingsprojekt. Utan personalhantering ingen metod. Men det kom även metod – många men inte lika.

– Det är svårt att höja sig över det man gör, min metod har jag in på kroppen.

– Jag började kunna se på klienterna på ett annat sätt. Jag kan se små positiva bitar och på något sätt förstärka dem – förr diskuterade vi problemet, det blev så stort. Jag kan bättre se människor som udda och annorlunda utan att det behöver störa.

Här handlar det om personlig utveckling; många metoder – kanske en för varje möte; att man så att säga är sin egen metod och att denna är baserad på en ny och bättre syn som leder till tolerans genom förståelse.

När vi frågar handledaren/läraren vad det är som deltagarna har förändrat i sitt sätt säger han:

– Jag tror att det är nästan ingenting! Utifrån möter man två grupper som är glada, självsäkra och vet hur man gör. Man kan kanske se det i statistiken, men jag tror det mycket är osynligt.

– Innan vi började såg man inte sig själv som resurs men som en förmedlare av resurser – nu inser man att man som socialsekreterare är en resurs som kan förmedla hjälp till andra och då har man självrespekt. Jag tror att det är detta som hänt!

– Det handlar också om graden av kontroll över sin situation och sitt arbete.

– En personlig socialsekreterare blir en levande människa för klienten och därmed blir klienten en levande person för socialsekreteraren. Men i detta ligger där en kritik av det traditionella socialarbetet som man inte kan artikulera.

Och har man väl uppmärksammat på det är det inte svårt att se eller tolka in det i slutrapporten när författarna gör status över det

man lärde, ty även det man inte kan tala om bär man med sig, och kan man inte artikulera det, så dyker det ändå upp så att säga mellan raderna:

Mycket av de erfarenheter och den kunskap man förvärvat kan naturligtvis föras vidare till andra, men mycket av det vi tycker oss ha fått av projektarbetet har varit helt beroende av att vi deltagit i en förändringsprocess, där just vi själva, vårt sätt att möta människor, att förhålla oss i olika situationer sakta men säkert genomgått en förändring mot något som vi själva upplever som bättre än tidigare.²⁴

Det finns emellertid mer i citatet ovan än det om vilket man inte kan tala utan bara antyda, även om detta i sig reser ett antal spännande frågor. Frågan om vad det är som kan "föras vidare till andra", och vad som inte kan, det som för att läras måste göras som en egen och ny resa, väcker nyfikenhet. Och det är i det senare som den oartikulerade kritiken gömmer sig, ty det är här *det nya är bättre* än det gamla. Det är sådana frågor som mer än andra söker svar när man studerar praktikernas rapport.

Som alltid när svar erbjuds som lovar nya insikter måste vi konstatera att det inte handlar om fakta utan om tolkningar – tolkningar som erbjuder ytterligare seende men som inte utesluter andra tolkningar. Och som jag läst deras rapport, så söker de berättelsen om det som av Schön kallas för *reflektion* och *handling i praktiken*²⁵, men i avsaknad av den begreppsapparat som mera teoretiska kunskaper ger, förfogar de inte över den dimension av språket, eller det språk, som skulle göra det möjligt för dem att beskriva det *handlingens språk* de lärde. Med andra ord är de oförmögna att gå från praktisk diskurs till teoretisk diskurs. Att de samtidigt i beskrivningen av förloppet uppenbart även verifierar bröderna Dreyfus' modell talar, inte bara, för modellens relevans utan även för att de verkligen gått igenom en läroprocess. Min första reflektion handlar därför om vad det innebär att se sig själv när man ser andra och omvänt, alltså om att få ett nytt sätt att tänka genom att få ett nytt sätt att se. Den andra om hur man *är i språket* och *på vilka sätt* man kan befinna sig

²⁴ A. a. s. 56.

²⁵ D. Schön (1983) och (1987).

eller vara i det. Och jag skulle vilja tillfoga ytterligare en reflektion, nämligen betydelsen för projektet av att man med Tom Andersens ord rör sig i ett *multiversum* som tillåter att ett och samma fenomen kan beskrivas och förstås på många olika sätt. Att vägen på sätt och vis följt stadierna i H. och S. Dreyfus' fenomenologi ser vi av att det, efter att man själv tagit över, inträdde det man kallar en "period av mognad och förändring i arbetet". En period präglad av noggrann planering, uppsatta delmål och starkt engagemang. Detta är att i sammanfattning beskriva den *kompetenta utövaren*.

När vi frågade deras lärare i familjesamtal – en person som yrkesmässigt hade sin hemvist inom psykiatri och psykoterapi – vad det var man lärt sig, vad som förändrats, var hans svar: *Nästan ingenting!* Och ändå upplevde praktikerna det som oerhört omvälvande i deras yrkesliv, sannolikt så omvälvande att de aldrig kommer att glömma det de lärde sig då. Samtidigt får vi inte glömma att det hade konkreta konsekvenser för resultaten i arbetet. Men deras lärare sade också en annan sak, nämligen att *i det de lärde låg förborgat en kritik av det traditionella socialarbetet*. Härmed hade man från projektdeltagarnas sida att *hantera tre saker*: För det första att deras nya metod vände sig inåt i betydelsen att man hade upptäckt den andra och därmed sett sig själv, vilket också är att man genom att se den andra upptäckte sig själv. För det andra att en beskrivning av det man varit med om essentiellt handlade om att man förändrat sitt sätt att tänka eller se världen och därmed kommit att ställa nya frågor till det som händer där, alltså i viss eller yttre professionell bemärkelse "nästan ingen ting"! För det tredje att ett nytt sätt att tänka om klienterna också innebär ett nytt sätt att tänka om handläggarna, det vill säga om sig själv, med det ena följer även det andra. Och att kritisera sig själva är samtidigt att kritisera sina kollegor. Detta klarade man inte av. Jag känner mig osäker om huruvida socialchefen såg detta, eller om han förblev undrande inför dokumentationens reella fattigdom på uttryck och förmåga att visa det som hänt, men även hur det hade hänt. Hur som helst så nöjde han sig med att konstatera att ett gott socialt arbete uppenbarligen också kan se ut så här. Och eftersom projektet vid denna tidpunkt

både formellt och reellt tagit slut tog nästa steg i den planerade utvecklingen vid²⁶.

Ovan pekade jag på det som naturligtvis endast är någon av flera olika tolkningsmöjligheter. Här skall jag försöka något närmare reda ut vad dessa tolkningar kan innebära för förståelsen av praktikernas nya insikt.

Psykologen Gunnar Iversen som talar om fördomar och fördragsamhet säger på ett ställe²⁷ att det att förstå något är att begripa det och för att begripa måste vi kunna *gripa om* det. Men det räcker inte, vi måste med engelsmännen underställa oss (understand) det vi söker förstå. Och härmed också sagt att vi måste gripas *av* det, det måste gripa tag i oss. Om vi inte berörs, grips av det vi ser förblir våra ögon registrerande och vi observerar som åskådare som står utanför, och i bästa fall fattar vi det vi ser. Men att förstå är inte bara att fatta, det sticker djupare och handlar om att *fatta tag om* genom att vi blir berörda av och gripna av det vi ser. Och den norska psykiatrikern och psykoterapeuten Tom Andersen, som talar om samma insikter, går delvis vidare och sätter in det i ett terapeutiskt sammanhang, från vilket vi kan låna det för att möjligen förstå det socialarbete som växte fram i Föräldrastödsprojektet.

Att se och bli sedd är handling och något dynamiskt, vilket betyder att när man ser varandra är man inne i ett samspel. Den andras ögon gör med andra ord inte en passiv återspeglning av en själv, säger Tom Andersen i boken: *Reflekterande processer. Samtal om samtal om samtal*. Vidare säger han att när man ser varandra ser man sig själv genom att låna ögon av varandra²⁸. Vad han menar med detta är, som jag tolkar det, att se också är kommunikation och att man härvid lånar varandras ögon, ty ingen av oss kan se vårt eget ansikte. Att se är således också att samtala och att samtala är att tala samman, till skillnad från att tala till någon som lyssnar. Det som skulle vara dialog har blivit till monolog och den som *talat till* är

²⁶ Att projektet både formellt och reellt var ett avslutat kapitel ses av att deltagarna splittrades, nya chefer kom och gick, några få gjorde karriär på det, andra som blev kvar sökte efterhand nya arbetsområden där de som enskilda handläggare tillämpade lärdomarna.

²⁷ G. Iversen (1987) s. 154 ff.

²⁸ Andersen (1994) s. 150 ff.

som den som talar genom megafon, det väntas inget svar²⁹. Att tala med varandra är alltså att låna uppmärksamhet från varandra. Men att väcka och låna uppmärksamhet är att beröra och låta sig beröras av den andra – att röra vid varandra och i viss mening att *skapa* oss själva genom att skapa den andra.

Med en annan och mera filosofisk utgångspunkt talar religionsfilosofen Martin Buber om samma sak när han hänvisar till livet i världen som relation och erfarenhet. Världen *är* tvåfaldig för människan och vi finns som människor endast till utifrån denna tvåfaldighet, en tvåfald som bestäms av de två enda sätten att förhålla oss som är möjliga, som subjekt-subjekt och subjekt-objekt, relation och erfarenhet. Härvid talar han om tvåfalden i de grundord människan förfogar över och som är ord-par – *Jag-Du* och *Jag-Det*. I det senare fallet kan Det ersättas av pronomet Han eller Hon.

Det finns inget Jag för sig, utan endast Jaget i grundordet Jag-Du och Jaget i grundordet Jag-Det.

När människan säger Jag, menar hon ettdera av dessa båda. Det Jag hon menar finns där, när hon säger Jag. Också när hon säger Du eller Det, finns det ena eller andra grundordets Jag där.

Att vara Jag och säga Jag är, är ett och detsamma. Att säga Jag och att uttala ett av grundorden är ett och detsamma.

Den som uttalar ett grundord träder in i ordet och är däri.³⁰

Medan världen som erfarenhet tillhör grundordet Jag-Det, så skapar grundordet Jag-Du relationens värld, säger Martin Buber. Som jag förstått honom, är kärnan i hans resonemang den att vi i användandet av de två grundorden inte bara skapar vårt vara i världen men att vi även skapar oss själva. Vi kan både ge och motta ett Du och när vi gör det skapar vi samtidigt vårt Jag. Relationen mellan Jag och Du är således dialektisk i betydelsen att det endast är i *Duet* som *Jaget* blir möjligt och *Viet* blir till som ny innebörd. Å andra sidan förpliktar Detet på samma sätt. Varje Det gränsar till ett annat Det, varmed sagt att när jag söker erfarenhet blir jag själv erfarenhet, ett Det kan inte gränsa till ett Jag som relation, utan endast till ett

²⁹ Carse, a.a.

³⁰ M. Buber (1962) s. 11 f.

annat Det, alltså till ett föremål. Att säga Du är däremot att inte ha någon medan Det endast finns genom att gränsa till andra Det, till ett något. "Den som säger Du har inte ett något, har ingenting. Men han står i relationen".

Att se för att förklara är att söka erfarenhet genom att förhålla sig till ett objekt. Att söka insikt genom erfarenhet är den enda möjligheten att förhålla sig till omvärlden medan det enda sättet att förhålla sig till människan är att söka relation, allt annat är att sätta gränser varvid vi blir objekt för varandra.

Utifrån den här gjorda tolkningen, så är praktikernas upptäckt att man lånat nya ögon och därför rörs och berör eller grips av och fattar om det man ser och hör. Och vad det betyder för självupplevelsen, d.v.s. att man ser sig själv annorlunda därför att man ser den andra på nytt, Jag-Du-Du-Jag, som är det *nya sätt att tänka* och det man försöker berätta genom att hänvisa till den inre processen. Det är detta man söker ord för men inte talar om när man i slutrapporten försöker beskriva den inre process som man varit en del av, men egentligen är det också detta som den yttre processen handlar om, fast här har det blivit ännu svårare att tala om det som är nytt. Så är det eftersom den yttre processen *inte handlar om det man gjorde* – om att man startade en förskola eller ett kafé för socialt utsatta mammor med barn – men om *det som sker i mötet* mellan socialarbetaren och klienten när man möts på Kastanjettens förskola eller Ekorren och lånar ögon av varandra. Men därmed också sagt att den yttre processen mera handlar om de olika konkreta situationer som upplevdes svåra och pinsamma – och som så att säga tvingade fram reflektionerna över det man gjorde, och som därmed bidrog till den inre processen – än den handlar om de försök att *visa upp det nya sättet* och som på sätt och vis gjordes i efterhand.

Den insikt som jag teoretisk hållit fram ovan var, enligt praktikernas handledare och lärare i familjesamtal, insikten om att sätten att organisera sitt liv är många och att det faktiskt är möjligt att förstå dessa sätt att forma tillvaron utan att göra dem till problem. Genom samtal, rollspel, möten med klienter inför varandra och ändlösa diskussioner om det de sett och känt och om de egna värderingarna,

såg man sina klienter på ett nytt sätt och upptäckte att man själv var sedda. Att låna klienternas ögon medförde möjligheten att se sig själv inte bara som förmedlare av något men som en personlig resurs för människor som behövde göra något nytt i och av sina liv. Men också att de för att deras liv skall bli annorlunda måste få möjlighet att själv ta ansvar. Man upptäckte människors resurser och därmed sina egna och man fick kontroll över sin arbetssituation *och man fick ett språk*.

För att belysa detta sista skall jag kort ta upp ett resonemang som Bengt Börjeson och Hans Håkansson för när de undersöker orsaker och syften med omhändertagandet och placeringen av barn i familjehem³¹. Här påpekar man att man funnit en del av de undersökta placeringarna onödiga – mera beroende på en sorts inställning hos socialsekreterarna som utestänger uppkomsten av alternativ än på att inga andra alternativ stod till buds, alltså en sorts *alternativlöshetens förutsättningar*. Det visade sig främst genom att man, på frågan om man skulle valt samma insats om man haft obegränsade resurser till sitt förfogande, i 72 av 89 fall svarade att det skulle man. Enligt författarna finns det två, delvis interrelaterade förklaringar till detta. Den första beskrivs så här:

Vi tror att det – inom detta område precis som inom andra – finns ett slags "kunskapsdröm" som är alldeles fåfäng. Denna dröm eller utopi går ut på att man föreställer sig att det skulle vara möjligt att erövra en sådan kunskap att man med stor säkerhet skulle kunna avgöra om ett barn skall kunna bo kvar hos den biologiska föräldern eller placeras i ett familjehem när alla odds talar för det. Det utopiska i denna tanke hänger samman med att man tror att med denna erövrade kunskap blir avgöranden lätta att fatta.³²

Den andra genom att hänvisa till att socialsekreterarnas beslut vilar i en kedja av "tankefigurer" som aldrig artikuleras som sådan. Länkar i denna kedja är föreställningar om barns primära behov och deras rätt till en positiv psykosocial omgivning, behov och rättigheter som skall tillgodses genom familjehemsplaceringen. Det kan handla

³¹ B. Börjeson och H. Håkansson (1990).

³² A. a. s. 82.

om upprepad misshandel av barnets moder, eller att föräldern sviker, hotar, avvisar och inte älskar barnet varvid relationen mellan den biologiska föräldern och barnet är skadlig för barnet. Man inser att relationen mellan barnet och föräldern i sig är destruktiv och att relationen som sådan skadar barnet. Härvid jämförs hemmet med de möjligheter det tänkta familjehemmet erbjuder, men ofta har socialsekreteraren en annan överrubrik till dessa förmodanden.

[M]erparten av föräldrar med missbruksproblem utsätts för denna misstanke. Missbruket är så att säga symptom på (och kan också ytterligare för-sämra) en dålig och destruktiv relation.

Det hypotetiska resonemang vi för här har rätt vittgående konsekvenser. Vi hävdar som synes att socialsekreteraren saknar ett språk för att beteckna den icke önskvärda livssituationen för barnets del – som man samtidigt vill för-ändra. Detta har den konsekvensen att man inte heller kan formulera vad man vill uppnå med placeringen av barnet. Vi har inte i någon av våra intervjuer mött den öppna utsagan att man vill finna en placering där barnet kan få komma till människor som kan ge barnet kärlek. Men vi tror att just detta är socialsekreterarens egentliga bevekelsegrund för sitt ställningstagande.

Avsaknaden av språk utarmar bedömningen av barnets situation i det biologiska hemmet – antagligen många gånger på det viset att man inte kan registrera de positiva omständigheter som ändå skulle kunna registreras. Avsaknaden av språk innebär också att man inte kan formulera meningen med familjehemsplaceringen, och *man kan inte heller föreställa sig alternativ till det man inte kan artikulera*.³³

Jag har dock förstått det så, att när socialarbetarna i föräldrastödsprojektet fick ett språk, så var det en följd av att de trädde in i en levande relation till sina klienter i den mening som Buber, och Andersens talar om. För att detta överhuvud skulle vara möjligt krävdes att två villkor uppfylldes. För det första att man fick frihet att vistas i Tom Andersens multivers vilket förutsätter en demokratisk ordning ty utan detta skulle ingen dialog kunnat initieras, man hade inte kunnat överskrida de gränser och undkomma den gränsbevakning som den etablerade socialarbetarkulturen innebär. För det

³³ A. a. s. 89 f.

andra att man fick de resurser som en sådan läroprocess kräver. Och båda dessa villkor försågs man med genom socialchefens försorg.

Men utöver den inre processen talar man om en yttre sådan – och resultaten på fälten förbättrades också i förhållande till tidigare, vilket även statistiken visade. Antalet omhändertaganden sjönk, och som det ofta går, fick sektionen inåt, i förvaltningen, ett gott rykte, varför socialarbetare med ambitioner gärna sökte sig dit. Det hände saker på sektionen och i ledningen var man nöjda, ty även om man inte fått någon metod att tala om, så hade man resultat att visa på. Men arbetet på sektionen fick inte stanna av. I den process där personal successivt byts ut och nya chefer kommer till förvittrar projektens kunskaper under trycket av vardagens rutiner och det man lärt glöms bort eller stoppas undan som förbrukat gods. I en epilög till slutrapporten gör man upp sitt testamente och skriver att "nu gäller det att skaffa nya rutiner för att ta till vara de kunskaper vi fått under den här tiden och föra dessa med oss, trots personalbyten och omorganisationer". Och vidare:

Erfarenheterna i föräldrastödsprojektet har påverkat ett förslag till utvecklingsprogram för arbetet med föräldrastöd och vård av unga. Detta program läggs fast som mål och riktlinjer och kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet med barn, ungdomar och familjer. Det ska också aktivt föras ut till samtliga geografiska sektioner inom förvaltningen. På det viset kommer förhoppningsvis liknande processer att startas (där de inte redan är igång) på flera håll och det sociala arbetet ständigt förändras och förbättras. För tyvärr, eller kanske gudskelov, hittade vi inte metoden med stort M, som mekaniskt kan tillämpas i olika "typärenden". Alla möten mellan människor sker "för första gången" och är unika. Varje erfarenhet påverkar oss och ger oss ny beredskap inför nästa möte.³⁴

Det är, så långt jag kan se, inte oriktigt att påstå att socialchefen inte kände igen sig i det som av praktikerna kallas för processen. Hans förhoppningar handlade om metoden med stort M, även om hans syn på en sådan i alla avseenden skiljer sig från det som praktikerna kallar för "mekanisk tillämpning på olika typärenden". Samtidigt fanns det all anledning att bejaka de resultat som projektet

³⁴ A. a. s. 58.

gav och härvid söka förstå det som man från projektpraktikernas sida kallar för den inre processen genom att ta fasta på den yttre processens faktiska resultat. Dessutom hade han satsat mycket av personlig prestige men också av sin planering i utfallet av projektet. Och när forskarna gjorde entré hade flera av projektets aktörer handplockats för att driva den fortsatta utvecklingen, bl.a. genom att skriva utkastet till utvecklingsprogrammet.

Avsaknaden av konkreta metodresultat och understrykandet av den inre utvecklingens betydelse för ett gott socialt arbete torde ha varit betydelsefull för att genomförandeplanen för utvecklingsprogrammet så mycket kom att handla om förändrade förhållningssätt. Samtidigt kan man fundera på om det ändå inte var så att socialchefen trots allt och i viss mening gjorde metod av resultaten. Sant är, om utgångspunkten skulle vara de lärdomar man fått av familjestödsprojektet, att det inte kunde vara en fråga om metoder härledda ur ett socialt arbete som grundats i vetenskaplig teoribildning i den betydelse som socialchefen lade i detta. Men när han talar om förändring sprungen ur praktiken, handlar det om sådan kunskap som är *tyst* eller *dold* och som man kan formalisera eller förstå utifrån folklivsforskningens metoder. Inom praktiken blir "metoden" i så fall och enligt detta sätt att se det *den muntliga förmedlingens tradition*. Men sådan kunskap förmedlas i viss mening i det fördolda och i det fördoldas undervegetation kan inte bara det som är kunskap dölja sig men även myt och "okunskap". Varför frågan om kunskap och insikt, och härmed även kontroll, i mångt är beroende av vem det är som berättar. Således kom det sig, fast här gissar jag, att det utvecklingsteamet kom att bestå av personer med tung erfarenhet av föräldrastödsprojektet. Resan skulle göras på nytt – i projektet hade man ju påpekat hur viktigt det var att man hade fått göra personliga erfarenheter – men denna gången som muntlig berättelse *från praktiker* som gjort det *till praktiker* som skulle lyssna och ta vid lära.

Samtidigt som några av projektdeltagarna skrev på slutrapporten skrev de också på Utvecklingsprogrammet, och här återfinner vi mycket av Föräldrastödsprojektets insikter och lärdomar. Men där slutrapporten söker tala om vad det nya sättet att tänka innebär, söker utvecklingsprogrammet visa på varför alla skall lära sig tänka

likadant, dock utan att direkt hänvisa till det tidigare projektet. Där slutrapporten således kämpar med det problem som en framställning av den nya metoden, som egentligen icke är någon metod, innebär – till vilket skall läggas problemet med att beskriva det nya och förändrade förhållningssättet utan att docerande lyfta pekfingret – så är utvecklingsprogrammet upptaget med att peka på det som i den pågående handläggningen inte är tillräckligt bra, det vill säga, likadant som det man lärt av Föräldrastödsprojektet, men under hänvisning till något helt annat nämligen socialtjänstreformens intentioner. Härvid bäddar det för sitt eget öde, genom avsaknaden av självkritik kom det att lida brist på legitimitet. Det var få om någon som sade att de inte ställde upp på det i programmet framhållna förhållningssättet medan man, och efter min mening fullt riktigt, pekar på att programmets verklighetsbeskrivning, d.v.s. beskrivningen av det som praktikerna gör, är tomma beskyllningar och därmed illegitimt. Således artikuleras den implicita kritiken i det första projektets lärdomar i utvecklingsprogrammet men utan den legitimitet som det första projektets självkritik skulle inneburit. Ty det var i självkritiken som kritiken av det pågående socialarbetet låg som undermening. Utan självkritik ingen kritik alls!

För socialchefen handlade det om att nu skulle sista steget i utvecklingen tas och resten av praktiken förändra sitt arbetssätt, och det var de som redan gjort det som skulle föra det ut i förvaltningen. För de av deltagarna som utsetts till att föra lärdomarna vidare, vilket var det *utvecklingsteamet*, innebar uppgiften förhoppningar om att man, så att säga på nytt, skulle kunna ta upp de centrala diskussionerna kring handläggarnas egna värderingar och förhållningssätt. Möjligen fanns det också föreställningar om att man den vägen skulle kunna undvika den kritik som man tidigare inte mäktat med genom att de nya handläggarna, det är de som nu skulle utvecklas, i stället fick egna tillfällen att förhålla sig självkritiskt. Men som vi sett fick det hela ett annat förlopp.

Nu handlade genomförandeplanen om annat än utvecklingsteamet, forskarna spelade fortfarande en stor roll för kunskapsproduktionen som den presenteras där, och som sagt är mycket gissningar. Bilden, som den tecknas ovan, förvånar dock samtidigt som den fascinerar. I

föräldrastödsprojektet var ett av de mest iögonfallande förhållandena att praktikerna under projektets gång *omdefinierade* detta så att det kom att passa till deras egna behov – låt vara att socialchefen i viss mening respekterade och tillät denna omdefiniering – och att det var under denna fas som man gjorde de mest revolutionerande upptäckterna. Trots att projektet var osedvanligt väl förberett, genomplanerat och kontrollerat och inbäddat i resurser, så blev det på sätt och vis först till som reellt projekt i mötet med praktiken, och i detta möte förändrades det i grunden. Varför tog man inte lärdom av detta när utvecklingsprogrammet skulle genomföras? Hur kom det sig att man trodde utvecklingsprogrammet för vård av unga och stöd åt deras familjer skulle vara möjligt att genomföra i hela förvaltningen, med mindre stöd och färre resurser, när allt blivit så annorlunda än planerat på en enda sektion och med fullt stöd? För mig framstår detta som mer eller mindre obegripligt.

FALLSTUDIEN - ANDRA DELEN

Forskarnas projekt

Kapitel 6

Projektets teori och metod

1. En teoretisk modell för ärendekartläggningen

I maj månad 1988 var forskare och personal på de två sektionerna eniga om ett samarbete kring utvecklingsprogrammet och att vi skulle följa de tre faser som beskrivs i genomförandeplanen. Den första fasen, det som i planen heter "målbeskrivningsfasen", skulle personalen på sektionerna själva genomföra. På sektion 11 under ledning av "handledaren", medan man på 31:an skulle genomföra denna fas under sektionschefens ledning. Under tiden skulle forskarna använda våren och sommaren till att arbeta fram en teoretisk modell för ärendekartläggningen – första fasens andra steg. Denna kartläggning, eller som det heter i genomförandeplanen "nulägesanalys", skulle då genomföras när semestern var avklarad, d.v.s. någon gång under sensommaren.

Med denna tidsplanering skulle man på de två sektionerna få möjlighet att läsa igenom och diskutera utvecklingsprogrammet, som var under upptryckning och som alla ännu inte hade läst. Härmed skulle den i genomförandeplanen föreslagna måldiskussionen av programmet och de där framförda synpunkterna kunna initieras och de berörda socialsekreterarna finna fram till ett sätt att förhålla sig till dessa. Att forskarna valde att inte delta i denna genomgång av programmet, som det föreslås i genomförandeplanen, berodde; dels på personalens egen, och som redovisat, starkt kritiska inställning till programmet som sådant varför de skulle få möjlighet att utan extern inblandning komma fram till ett gemensamt förhållningssätt; dels på att vi genom våra diskussioner började nå insikt om hur vi skulle driva projektet och i den situation som därmed blev vår behövde tid att ytterligare utarbeta en strategi för den följande kartläggningen. Vi hade även en föreställning om att det skulle ge utvecklingsteamet tid att på de övriga sektionerna presenterar sig själva och den plan man hade för genomförandet i stort.

Vid en genomläsning av projektplanen från augusti 1987 framstår det, så här i efterhand, mycket tydligt att vi forskare väsentligt övervärderat den kraft man från förvaltningsledningen ämnade lägga ner på implementeringen av programmet eller med en formulering lånad från Flyvbjerg, var programmet, som projekt, *starkt på ideal, men svagt på idealens realisering*. Under våren och sommaren 1988 började vi dock inse att vi skulle tvingas omvärdera forskningsprojektet på olika punkter. Vi bestämde oss för att med utgångspunkt från det uppkomna läget så långt möjligt följa den ursprungliga planen i arbetet tillsammans med socialsekreterarna på sektion 11. Däremot kände vi oss mindre säkra på vad som skulle ske på sektion 31. Där skulle vi, så som vi förstått våra samtal med gruppen, egentligen kunna hamna var som helst, varför vi bestämde att vi skulle förhålla oss något mera avvaktande men i övrigt även där i görligaste mån följa vår planering.

Som vi läste det, eller med en riktigare formulering, valde att läsa det, syftade utvecklingsprogrammet till omprövning av praxis och förhållningssätt genom självkritik. I vår projektplan skriver vi om detta: "I enlighet med Habermas och den kritiska teorins funderingar börjar programmet med att sprida kunskap om 'den problem-skapande handläggningen' för att så söka dialog med socialarbetarna i genomförandeplanen". Utöver detta hänvisas det inte explicit till det teoretiska perspektiv som under arbetets gång kom att vägleda oss i vårt arbete. Detta berodde på tre förhållanden av vilka det främsta var att forskningen varken i början eller under resans gång syftade till att verifiera teorier utan, om möjligt, till att generera teori. Därutöver på det faktum att den kommunikativa handlings-teorin inte alls var så självklart given som det kan verka i fallstudiens berättelse, den växte fram från vag ansats till medveten forskningsstrategi under den tid som forskarna så att säga upptäckte sitt forskningsobjekt. Från början hade forskningen knappast något avgränsat studieobjekt som alldeles enkelt lät sig infångas av gängse metod och teknik, och detta var det tredje förhållandet. I programmet skriver vi:

Våra metoder har inte primärt fastlagts med ledning av teori. Vi har försökt närma oss handlingspraktiken på dess egna villkor. Detta innebär att vi

står inför dessa problem och frågeställningar kring genomförandet av ett socialt program. För att göra dessa forskningsbara har vi valt att problematisera vårt studieobjekt utifrån ett bestämt perspektiv, det teleologiska eller ändamålsorienterade.

Det är uppenbart att vårt sätt att läsa programmet, som en uppmaning till självkritik i den betydelse begreppet ges i Habermas' teori, mera speglade det teoretiska perspektiv som skulle komma att vägleda vårt arbete i projektet än det reflekterade programskrivarnas föreställningar. Förvisso syftade utvecklingsprogrammet till förändring av socialtjänstens praxis genom ett självkritiskt förhållningssätt hos praktikerna. Således pekades på traditionens makt genom hänvisning till det som varit, och programmet uppmanade till förändring av praktiken genom att framhålla det problemskapande i handläggningen. Samtidigt är programmets språk auktoritativt, det söker förklaringar men det berör inte. Och eftersom förklaringar i viss mening är antagonistiska, det vill säga att de är fostrande, kommer den kunskap som förmedlas att stå i vägen för samtalet, den tystar¹. Sålades inbjöd programmet inte till samtal *med* – det talade *till* praktikerna. På samma sätt talar genomförandeplanen om "tvåvägskommunikation" men förutsätter att praktikerna redan innan, i den föregående fasen, börjat "ifrågasätta sina arbetsmetoder". Tanken på motstånd eller motargument var inte en del av programmets koncept och ingick således inte i programskrivarnas tankevärld.

Det är utifrån detta som vi i vårt forskningsprogram skriver:

Risken är uppenbar – att genomförandet i allt för hög grad handlar om manipulation och maktutövning. Denna manipulation riktar sig emot personalen uppifrån-och-ned, varvid personalen betraktas som objekt för förändring. Utan personalens medverkan kan å andra sidan inga förändringar komma till stånd. Personalen måste därför betraktas som subjekt och bli delaktiga i förändringsarbetet ...

¹ J. P. Carse (1987).

Att *bära i minnet* vid läsningen av den text som följer, är därför att från vårt studiebesök i Norrköping i juni -87 fram till forskningsprogrammet lämnades in i slutet av augusti samma år och senare under hösten till projektet godkänts av DSF, pågick mellan forskarna en intensiv diskussion om hur vi reellt skulle uppfatta projektet och på vilket sätt vi skulle kunna tillskapa en forskningssituation. Och efter forskningsprogrammets tillblivelse hur vi skulle kunna ingå i projektet, å ena sidan som deltagare i det planerade förändringsarbetet, i konkret mening, det vill säga, som inspiratörer eller *igångsättare* och idégivare för personalen samtidigt som vi, å den andra sidan, som forskare skulle *tillskapa en kvalitativ metodkontext* – och hur skulle vi inför personalen men också inför oss själva, vinna trovärdighet i båda dessa roller? Ytterligare bör det ihågkommas att projektet handlade om genomförandet eller implementeringen i praktiken av ett utvecklingsprogram som syftade till att förändra personalens förhållningssätt, samtidigt som det av en stor del av personalen redan mer eller mindre förkastats som felaktigt och därmed illegitimt. Det var i dessa diskussioner begrepp som tolkning, reflektion och icke förvrängd kommunikation mognade och utvecklades.

Utan kommunikation med praktikerna var genomförandet omöjligt – å andra sidan skulle kommunikation innebära att programmet förändrades. Vägleda av Habermas resonemang om en *kommunikativ rationalitet*², valde vi att på den sektion vi *tilldelats* för vår forskning tolka genomförandeplanen för programmets implementering som ett sökande efter – "the unconstrained, unifying, consensus-bringing force of argumentative speech, in which different participants overcome their merely subjective views and, owing to the mutuality of rationally motivated conviction, assure themselves of both the unity of the objective world and the intersubjectivity of their lifeworld"³. Det var således tanken att i själva implementeringen av utvecklingsprogrammet lägga grunden för ett kommande arbete kring handläggarnas förhållningssätt, med fokus på den kommunikativa rationalitetens *herraväldsfrihet* och *konsensus*, i det Habermas kallar för

² Habermas, Jürgen: (1981) *Theorie des Kommunikativen Handelns*, Band I och II, Suhrkamp Verlag. (Här har den engelska översättning använts, från 1984, del 1 och 1987, del 2, Polity Press.)

³ Habermas, J.: (1984) *The theory of Communicative Action*, s. 10.

"den ideala samtalssituationen". Sagt på ett annat sätt var det viktigt att redan från början försäkra oss om de diskursetiska förutsättningarna för kommande *självreflektivt arbete kring det egna förhållningssättet*, genom att alla berörda fick möjlighet att delta i måldiskussionen, som en på jämlika villkor grundad dialog med programskrivarna. Det senare innebärande att man inte bara fick löfte om en fullständig autonomi men också gavs tid nog för att själva upptäcka och erövra denna autonomi. Samtidigt som det framhölls att den i denna autonomi inneboende logiken skulle leda från relationen *personal-forskare*, över relationen *ledning-personal* (genom tolkning av och reflektion över utvecklingsprogrammet) till relationen *klient-personal* (genom självkritisk granskning av egna ärenden och förhållningssätt).

I det följande skall jag relativt kort redogöra för delar av Habermas' teori om kommunikativ handling. Det är alltså inte min ambition att ge en fullständig redogörelse för Habermas' teori som sådan, eller den oerhört omfattande diskussion som den givit anledning till⁴. Syftet är strikt begränsat till att redovisa de delar av teorin som varit avgörande för utvecklingen, och därför nödvändiga för förståelsen, av den modell för ärendekartläggningen och den därmed sammanhängande argumentationen, som byggde på Habermas' teori om kommunikativ handling. Analysmodellen utarbetades av forskarna som ett försök att operationalisera handlingsmodellen, ett arbete som redovisas mera i detalj efter genomgången av de för detta arbete centrala moment i teorin om kommunikativ handling.

⁴ För den intresserade kan noteras att utöver Habermas' egna skrifter har en omfattande diskussion för och emot hans ståndpunkt förekommit i olika omgångar. Se t. ex. Thompson, J. B. och Held, D.: (1982) *Habermas Critical debates*. McCarthy, T.: (1985) *Reflections on Rationalization in the Theory of Communicative Action*. Bernstein, R. J. diskussioner med Rorty, R. och Dallmayr, F. i *Political Theory* (1987-1989). Ferrara, A.: (1989) *Critical Theory and its Discontents: On Wellmer's Critique of Habermas*. Benhabib, S. och Dallmayr, F.: (1990) *The Communicative Ethics Controversy*. Carlsson, B.: (1986) *Habermas' teori om den kommunikativa kompetensen*. Cohen och Arato (1995) *Det civila samhället och den politiska teorin*. Westlund, P.: (1986) *Rationalitetens begränsningar. Tanke-och-handling i socialt arbete*. Flyvbjerg, B.: (1992a) *Rationalitet og magt*.

2. Habermas och den ideala samtalssituationen

I inledningen till Habermas' *The theory of Communicative Action*, band 1 skriver Thomas McCarthy:

Habermas tells us that The Theory of Communicative Action has three interrelated concerns: 1. to develop a concept of rationality that is no longer tied to, and limited by, the subjectivistic and individualistic premises of modern philosophy and social theory; 2. to construct a two-level concept of society that integrates the lifeworld and system paradigms; and finally, 3. to sketch out, against this background, a critical theory of modernity which analyzes and accounts for its pathologies in a way that suggests a redirection rather than an abandonment of the project of enlightenment.⁵

Det är genom sin historiska analys och kritik av det moderna projektets strategi, från Kant och fram till postmoderna eller poststrukturerella samhällstänkare som Foucault och Derrida m.fl., som Habermas lägger grunden för uppfyllelsen av de tre punkterna i citatet ovan. Det första och delvis det andra syftet genomförs därefter med hans kommunikativa handlingsteori. Hans syfte är härvid inte att förkasta de tidigare försöken att utveckla en universell rationell konstituering av filosofi, vetenskap och demokrati, utan att omformulera dess inriktning⁶, eller med McCarthys ord:

The aim of his "historical reconstruction's with systematic intent" is to excavate and incorporate their positive contributions, to criticize and overcome their weaknesses, by thinking with them to go beyond them.⁷

Habermas, som har kallats "the last great rationalist"⁸, förkastar således inte tanken på en universell rationalitet, det är det sätt på vilket det försökts konstituerad, som han avvisar. Han förnekar inte

⁵ McCarthy, s. vi, i Habermas (1984).

⁶ Flyvbjerg (1992) band 2.

⁷ McCarthy, a. a. s. vii.

⁸ A. a. s. vi.

Webers poängtering av hur rationaliseringsprocesser, med målrationalitet (*zweckrationalität*), som kärna i det moderna samhället har ersatt tidigare religiöst färgade vanföreställningar i mästrandet av världen och i människans tjänst⁹. Däremot kritiserar han honom för att han (liksom övriga samhällstänkare i denna tradition) utvecklat sitt tänkande inom *the philosophy of the subject*. En hållning som fått moderna civilisationskritiker att dra slutsatsen att en hållbar universell konstituering av demokratin och dess institutioner knappast är möjlig. Mot detta och för en sådan konstituering argumenterar Habermas, genom att hänvisa till de oacceptabla konsekvenser ett uppgivande skulle föra med sig, i form av relativism, nihilism etc. – ”ismer, som Habermas mener karakteriserar många nutidiga filosofers arbete, blandt andra Michel Foucaults og Jacques Derridas”¹⁰.

Habermas' utveckling av teorin för kommunikativ handling fokuserar på intersubjektivitet, som ett sätt att komma åt modernitetsproblematiken, varvid begreppet kommunikativ rationalitet utgör själva den dynamiska kärnan. Det finns flera sätt att avgöra olika validitetskrav. Ett avgörande kan baseras på makt i form av rent våld¹¹, men också på att det som sker är rätt eller riktigt genom hänvisning till en som legitim uppfattad auktoritet, eller till att så har man alltid gjort, alltså till sedvänjan¹². Ett ytterligare sätt är argumentationens *för-och-emot*, ett sätt som sedan långt tillbaka uppfattas, som själva kärnan i vår förståelse av rationalitetsbegreppet¹³. Och det är på denna *universella* erfarenhet av ömsesidig förståelse uppnådd genom fri kommunikation utan tvång som Habermas

⁹ Denna rationalisering hänger ihop med institutionaliseringen av de vetenskapliga och tekniska framstegen. Weber själv var knappast odelat positiv till denna utveckling. Även om rationaliteten framstod som ett skydd mot arbitrar maktutövning ansåg han det *rationella förnuftet* innebära en förlust av individens frihet, även så av all etisk mening, liksom det konstituerade en järnbur i vilken alla föddes in. (Weber, M.: (1970) *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*.)

¹⁰ Flyvbjerg, a. a. band 2, s. 379.

¹¹ I ett illustrativt ordspråk från 1400-talet heter det således ”Rätt sitta i spjutstängs ände”. (A. Kock och Af Petersens: *Östnordiska medeltidsordspråk*, nr. S 478.)

¹² Weber (1968) band 1, sid 36 ff, och kapitel 3.

¹³ Habermas (1984) s. 287

bygger sin teori om kommunikativ rationalitet¹⁴. I sin diskussion av Habermas' teori, argumenterar Flyvbjerg för att denna otvungna argumentation av Habermas uppfattas som generellt förekommande och därför som en central erfarenhet i människors sociala liv¹⁵. Det är genom den inneboende styrkan i ett argument framfört i en kommunikativ situation utan tvång, som påståendets sanningsvärde avgörs, varför validitet definieras genom konsensus utan tvång. Således får, enligt Flyvbjerg, "force of the better argument" en helt avgörande position i Habermas' tänkande.

Validitet, sandhed og konsensus sikres ved, at deltagerne i en givet diskurs overholder en række proces-krav, som kan formuleres i fem diskursetiske hovedpunkter: (i) ingen parter, som berøres af det, der diskuteres, bør udelukkes fra diskurs (*generalitet*); (ii) alle deltagere bør have lige mulighed for at rejse og kritisere validitetskrav (*autonomi*); (iii) deltagere må være i stand til og villige til at leve sig ind i hinandens validiteskrav (*ideel rolletagning*); (iv) eksisterende magt-differentieringer mellem deltagere må neutraliseres på en måde, så disse differentieringer ingen effekt har på konsensusdannelse (*magtneutralitet*); og endelig (v) deltagere må åbent redegøre for deres mål og intentioner og i den forbindelse afstå fra strategisk handling i forhold til disse mål og intentioner (*transparens*).¹⁶

Och härmed kan, konstaterar Flyvbjerg, diskursetik och kommunikativ rationalitet påvisas uteslutande vara en fråga om procedural, i motsatts till substantiell rationalitet. Vilka konsekvenser en sådan slutsats egentligen för med sig har jag lite svårt att överblicka, och även hur rimlig den är. Det är möjligt att Flyvbjerg med sitt konstaterande knyter an till den kritik som framförts från flera andra håll och som i Cohen och Aratos formulering låter så här:

¹⁴ Centralt i denna del av Habermas' teori är begreppet *diskursetik*. Det är en punkt i hans tänkande som givit anledning till en substantiell del av den långvariga diskussionen kring hans teori där ett stort antal teoretiker har varit aktiva för och emot. Som ett sidotema lämnas ett intressant bidrag till denna diskussion av Cohen och Arato (1992). (Svensk översättning, *Det civila samhället och den politiska ekonomin*, från 1995). Även Alvesson och Skjoldberg (1994) berör detta när ett antal olika kritiska samhällsteorier och kvalitativa metoder går igenom.

¹⁵ "Ifølge Habermas er denne [tvångsfri argumentation] centrale erfaring ganske enkelt *iboende* menneskets sociale liv: 'Communicative reason is directly implicated in social life-processes insofar as acts of mutual understanding take on the role of a mechanism for coordinating action'. Habermas lader der ikke herske tvivel om, at han med *iboende* mener *universelt iboende*". (Flyvbjerg, a. a. band 2, s. 380)

¹⁶ Flyvbjerg, a. a. band 2, s. 381.

Det förefaller som om två skenbart motsägande anklagelser har rests mot Habermas' diskursetik: dels för *auktoritarism*, dels för överdriven *formalism*. De kan förmodligen kombineras. Antingen är diskursetiken så formalistisk att den inte får några institutionella konsekvenser, och har den det så får dessa ofrånkomligen auktoritära implikationer.¹⁷

Detta är en kritik som naturligtvis även den som söker tillämpa den teoretiska modellen i praktiken måste förhålla sig till och det har då också på olika seminarier med forskarkollegor varit just denna typ av invändningar som förts fram.

Den kritik som således framförts har dock delvis varit oklar och mest rört en generell osäkerhet kring forskarnas roll, men icke desto mindre är det för den insatta möjligt att återföra den på just påståendet om auktoritarism. Teoretiskt är det den av Habermas explicit framhållna distinktionen mellan *partikulära* och *universella* eller *generella* intressen som på olika sätt kan spåras i diskussionen. Denna kritik, har av Robert Spaeman givits en explicit formulering och det heter där att det utopiska målet att avskaffa dominansen kommer genom det angivna dilemmat (problemet med den ovan angivna distinktionen) därmed att tjäna som legitimering för ett annat herravälde från *självutnämnda upplysningsmäns* sida¹⁸. Handlingsmodellerna är på sätt och vis formulerade så att detta motsatspar faller i tankarna utan att man nödvändigtvis känner till diskussionen mellan Habermas och hans kritiker i detalj. Den här refererade kritiken har då framförts som en sorts vag misstanke mot forskarnas egna hållningar som oklara vad gäller syften och strategier. Det vill säga att det är själva interventionen som en del av projektet som upplevs som problematisk. Så långt jag begriper är det emellertid en kritik vars rottrådar mera finner näring i den allmänna oro som forskarsamhället upplever när det ställs inför interventionsorienterad forskning än det är ett bidrag till diskussionen av Habermas diskursetik. Om vi här ändå håller oss till kritikens mera teoretiska implikationer, så avvisas denna av Cohen och Arato med hänvisning till att i Habermas texter finns det bara "deltagare" eftersom ingen kan ha "privilegierad tillgång till sanningen". En annan

¹⁷ Cohen och Arato, a.a. s. 311.

¹⁸ A., a. s. 311.

tolkning av kritiken skulle kunna vara att denna tar avstamp i en föreställning om att interventionens syfte är dolt strategiskt, och att detta antingen kan vara medvetet eller omedvetet¹⁹. Här är Habermas' eget resonemang det bästa svar när han säger att syftet inte är att "med tvång ersätta villkoren för en viss typ av diskurs med förutsättningarna för en annan, utan att etablera nya former sida vid sida med de gamla och kanske revitalisera befintliga former av offentligt liv"²⁰.

Med Flyvbjergs ovan anförda kritik av Habermas, möter oss ett annat problem. Kritiken utgår från Habermas' egen utsaga att den kommunikativa rationaliteten (*communicative reason*) "is directly implicated in social life-processes". Till detta bör kunna fogas en annan av Habermas referenser till diskursetiken, där han om föreställningen om den ideala samtalssituationen (*ideal speech situation*) skriver att: "no historical society coincides with the form of life that we anticipate on the concept of the ideal speech situation"²¹. En referens till vilken jag vill låna Peter Westlunds kommentar eftersom den, kanske tydligare än något jag kan säga, visar på det som också var vår utgångspunkt i projektet:

Den referensen skapar problem. Habermas och hans kritiker är långt ifrån överens om hur dessa skall tacklas och vilken betydelse de bör tillmätas. För vårt vidkommande finns det ingen anledning att ta upp denna diskussionen mer än i ett synnerligen begränsat avseende. Vad jag tänker på är frågan om och i så fall *hur diskursens etik kan översättas till livets praktik*. Habermas blir oss inte svaret skyldig: "we can specify only certain formal conditions of a rational life – such as an universalistic law, a collective identity that has become reflective, and so forth. But insofar as we are dealing with the possibility of a rational identity, there is no ideal limit value describable in terms of formal structures. There exists rather only the success or failure of the efforts to achieve a form of life in which the

¹⁹ Habermas, a. a. band 1. s. 332 f. Westlund: (1986) s. 84.

²⁰ Cohen och Arato, a. a. s. 311.

²¹ Thompson och Held (1982), s. 261 (Citerad efter Westlund (1986) s. 84.)

unconstrained identity of individuals, along with unconstrained reciprocity among individuals, becomes an experientiable reality".²²

Detta uttrycker, så som jag tolkat det, själva kärnan i det som blev vårt arbete inom projektet med Habermas' teori om den kommunikativa handlingen: hur diskursens etik kan översättas till livets praktik.

Även om jag i stort ansluter mig till Flyvbjergs resonemang, även kring Habermas, så menar jag att det med utgångspunkt från Flyvbjergs citat är möjligt att argumentera för att den kommunikativa rationalitet ingår som ett grundläggande element i formeringen av det sociala livet, som vi känner det. Och att med den subjekt-centrerade rationaliteten riktas själva hotet mot det sociala livets kommunikativa grundform och därmed dess rationalitet. Med andra ord så skall den kommunikativa rationaliteten sökas i *själva det sätt på vilket mänsklig handling blir till*²³, medan den subjekt-centrerade rationaliteten med dess objektiviserande validitetskrav således hotar det kommunikativa elementet i dess centrum. Härmed skulle den kommunikativa rationaliteten, som bålverk mot makten (här som mer eller mindre systematisk störd kommunikation), kunna sägas omfatta två nivåer. Å ena sidan är den kommunikativa rationaliteten förankrad i den mänskliga handlingens sociala genes, å den andra framstår den som procedural diskurs- eller argumentationsetik, varvid rationaliteten per se är substantiell medan argumentationens rationalitet utgår från konsensus kring argumentationens villkor²⁴. Således påpekar Habermas att begreppet *handling* hos Weber får sin sociala bestämning utifrån om individen tillägger sitt agerande subjektiv mening. Samtidigt bestäms begreppet *mening* psykologiskt

²² Westlund, a. a. s. 84 f. Habermascitatet är från Thompson och Held, a. a. s. 262. [min kursivering]

²³ Det är framför allt i Habermas (1987) kapitel v, i diskussionen av Mead och hans sociala behaviorism som detta görs tydligt.

²⁴ Jag är medveten om att jag härmed ger Habermas teori en annan status än den Flyvbjerg bekänner sig till och att jag härmed också använder begreppet *bålverk* något annorlunda än Flyvbjerg gör. Flyvbjerg skriver: "Når analysen af rationalitet og magt bevæger sig fra det fænomenologisk-beskrivende til det abstrakt-normative bliver Habermas' arbejde mere relevant. Det kan hjælpe os til at forstå aspekter af *rationalitetens rolle som bølwerk mod magt og modernitetens og planlægningens rolle som håb, deres ineffektivitet, deres rolle som let bytte for magt - og hvad man kan sætte i stedet.*" A. a. band 2 s. 378.

och icke socialt. Begreppets fundamentala innebörd härleds ur den målrelaterade aktiviteten hos ett solitärt agerande subjekt, medan den sociala innebörden bestäms av om handlingen relaterar individerna till varandra, och icke som språklig förståelse sprungen ur en interpersonell relation bestående av minst två interagerande subjekt. Härmed utgår Weber från en teleologisk handlingsmodell definierad genom isolerade och kalkylerande subjekt vars handlingar får social innebörd genom att vara ömsesidigt målrationellt relaterade²⁵.

Det centrala i Habermas egen modell för kommunikativ handling är emellertid inte ett förkastande av den teleologiska handlingsmodellen. Detta eftersom hans projekt inte är ett förkastande av det moderna projektet. Syftet är istället att genom kritisk granskning av teorier med ett ensidigt fokuserande på subjektorienterad instrumentell rationalitet skifta fokus från subjektiv till intersubjektiv rationalitet. Härvid söker han en modell som i sig rymmer såväl det första som det sista, särskiljande handlingarna utifrån hur de koordineras. Han inför då en distinktion grundad på handlingar som syftar till framgång och handlingar vars syfte är förståelse. Bland de förra finner vi *teleologisk* eller *instrumentell handling* och *strategisk handling*, bland de senare "*konversation*" eller *konstaterande språkhandling*, *normativt reglerande handling* och *dramaturgisk handling*. Själv kallar han sin modell för en klassifikation bestående av idealtyper för språkligt förmedlad interaktion.²⁶

I denna modell får rationalitetsbegreppet olika innebörder beroende på vilken handlingstyp det gäller. För att kravet på rationalitet skall vara uppfyllt måste en handling kunna rättfärdigas på något vedertaget sätt²⁷. Eftersom Habermas' modell explicit omfattar språkligt förmedlad handling innebär detta att rationaliteten grundas via argumentation – härmed även sagt att rationaliteten förutsätter att budskapet är lingvistiskt begripligt²⁸. Således kan, enligt Habermas, "deskriptiva påståenden om vad som är sant och effektivt provas i

²⁵ Habermas (1984) s. 279 f.

²⁶ A. a. s. 328 ff.

²⁷ A. a. s. 8 ff.

²⁸ Se a. a. kap. 1, här särskilt avsnittet om "Understanding Meaning", s. 102 ff. Se likaså sid. xx ovan det från Flyvbjerg citerade "proces-krav" (iii), om *ideel rolletagning*.

teoretisk diskurs, medan preskriptiva påståenden om vad som är riktigt och legitimt kan prövas i *praktisk diskurs*” Även värderande och expressiva påståenden är möjliga att pröva, det förre genom *estetisk kritik*, det senare genom *terapeutisk kritik*.²⁹

Som sagt ovan, är utgångspunkten för såväl teleologisk- som strategisk handling en ensam aktör, i betydelsen *handlande subjekt*, som söker påverka ett objekt. I denna handlingstyp *står beslutet i centrum*. Det fokuseras på att det fattas ett beslut ”om en bland flera möjliga handlingsvägar för att realisera ett givet mål. När modellen utvidgas så att aktören också tar hänsyn till andra aktörers handlingar talar vi om strategisk handling. Det är den senare handlingsmodellen vi återfinner i besluts- och spelteori, samt neoklassisk ekonomi. Så också vid rationalistisk planering”.³⁰

Annorlunda förhåller det sig med övriga handlingstyper. Medan normativt reglerande handling söker giltighet genom hänvisning till gemensamma värden, oftast uttryckt genom normer som medlemmarna väntas omfatta och följa, så finns det vid konstaterande språkhandling och dramaturgisk handling inga överenskommelser att utgå ifrån. Här avgörs giltighetskravet (validity claims) av argumentets situationsbestämda sanningsvärde respektive dess trovärdighet.

Habermas följer vedertagen sed när han med utgångspunkt i mänsklig handling indelar denna i icke-social och social handling. Gränsen mellan teleologisk och strategisk handling dras sedan med ledning av huruvida aktören inkluderar andra aktörer i sina beräkningar. Med ledning av aktörernas attityder och hur handlingarna koordineras dras sedan gränsen mellan strategisk- och kommunikativ handling.

Eftersom modellen handlar om språkligt förmedlade handlingar, lär oss Habermas, med Peter Westlunds ord, ”att vad saken gäller är existens hos deskriptiva utsagor, acceptans för normer, preferens för värden och transparens hos självpresentationer”. Vi lär oss därutöver

²⁹ Habermas, a. a. s.19 ff. Habermas visar i en korstabell de olika typer av argumentation och därtill hörande rationalitet. (s. 23.)

³⁰ Westlund, a. a. s. 77.

att "till varje rationalitetsuppfattning, sannings- och meningsteori hör en bestämd handlingsmodell".

Vid *konstaterande språkhandling* är det språkets kognitiva funktioner som kommer i bruk för att kategorisera och definiera. Här antas aktören stå i relation till den objektiva världen, varför språket vänder sig utåt, mot existerande objekt, genom att söka korrespondens mellan teori och observation. I språket formuleras deskriptiva påståenden, vilka kan provas och utvecklas till teorier ...

Vid *strategisk handling* är det språkets imperativa funktioner som kommer i bruk för att uttrycka aktörens vilja. Även i denna modell antas aktören stå i relation till den objektiva världen. Även här vänder sig språket utåt genom att söka förankring i pragmatisk sanningsteori. I språket formuleras intentionspåståenden och planer för handling, vilka kan provas mot och utvecklas till teknologier och strategier ...

Vid *normativt reglerande handlingar* är det annorlunda. Där kommer språkets regulativa funktioner i bruk för att förmedla kulturella värden och för att reproducera konsensus. I modellen antas aktören stå i relation till två världar, den objektiva och den sociala, varför språket vänder sig såväl utåt som inåt. Det vänder sig utåt mot existerande objekt genom att söka korrespondens mellan teori och observation. Och det vänder sig inåt mot ett system av legala och moraliska representationer genom tolkning av normer – genom att söka koherens. I dessa representationer kan vi återfinna situationsbeskrivningar och normer för handling. Det är i dessa som handlingars riktighet kan provas ...

Vid *dramaturgiska handlingar* används språket som media för självrepresentation. Då är det språkets expressiva funktioner som kommer i bruk för att uttrycka aktörens subjektiva värld. I språket formuleras aktörens självrepresentationer. Om de uppfattas som trovärdiga sammanfaller deskription och preskription, då slår språket en bro mellan aktörens inre och yttre världar ...³¹

³¹ A., a. s. 87 f.

Således hänför sig det kommunikativa handlandet och de olika giltighetsanspråken till olika världar. Den objektiva världen, den sociala världen och den subjektiva världen. Habermas betonar dock att de olika validitetsanspråken är internt relaterade till varandra och att det endast är tillsammans som de utgör en möjlighet för uppnående av konsensus.³²

Pragmatic Features	Characteristic Speech Acts	Functions of Speech	Action Orientation	Basic Attitudes	Validity Claims	World Relations
Types of Action						
Strategic Action	Perlocutions Imperatives	Influencing one's opposite numbers	Oriented to success	Objectivating	[Effectiveness]	Objective World
Conversation	Constatives	Representation of states of affairs	Oriented to reaching understanding	Objectivating	Truth	Objective World
Normatively Regulated Action	Regulatives	Establishment of interpersonal relations	Oriented to reaching understanding	Normconformative	Rightness	Social World
Dramaturgical Action	Expressives	Self representation	Oriented to reaching understanding	Expressive	Truthfulness	Subjective World

Figur 6:1. Habermas' typologi för lingvistisk förmedlad interaktion.

Källa: Habermas, 1984, s. 229.

Figur 6:1 på ovan visar i schematisk form de olika handlingstyperna samt de för varje typ motsvarande formella och pragmatiska kännetecken. Vågrätt visas de olika handlingstyperna, medan vi i kolumnerna ser de för varje handlingstyp gällande formella och pragmatiska karakteristika.

³² Carlsson, & Isacson (1989) s. 31. Även Habermas (1987) s. 120 ff.

Det kan noteras att Habermas ömsom använder beteckningen *Conversation* och ömsom *Constative Speech Act*, själv kommer jag även fortsättningsvis att använda den ovan använda svenska beteckningen – *Konstaterande språkhandling*. För övriga handlingsmodeller torde de svenska beteckningarna vara oproblematiske.

I figuren anges normativt reglerad handling relatera till den sociala världen medan handlingsmodellen i citatet ovan, relateras såväl till den sociala världen som till den objektiva yttre världen. Vad jag förstår, följer Westlund i detta John Searle vars "ontologiskt grundade typologi för språkhandlingar", som delvis ligger till grund för Habermas' egen typologi, och som han diskuterar utförligt³³. I denna diskussion argumenterar Habermas mot en sådan referens till både den objektiva- och social världen. Skillnaden mellan Searle och hans dubbelriktade referens, och Habermas vars normativt reglerade handling endast refererar till den sociala världen är, vad jag kan se, framför allt en teoretisk fråga av intresse för den bakom typologin liggande semantiska analysen. Att jag valt att citera Peter Westlund här och inte Habermas, beror främst på att vi i vårt arbete med att operationalisera typologin utgick från hans avhandling och därmed även från hans tolkning.

3. Forskarnas modell för ärendeanalysen – en fråga om operationalisering

I våra diskussioner kring en modell för kartläggningsfasen – som utöver praktikernas eftertanke och begrundande av egna upplevelser i samband med ärenden som berörde barn och ungdomar, skulle bestå av en mera systematisk ärendeanalys – var en *operationalisering* av Habermas' typologi den centrala frågan. Härvid utgick vi från föreställningen om att socialt arbete kan ses som bestående av två huvudmoment, det som man i utvecklingsprogrammet hänvisar till som *bedömningar*, och de av bedömningarna följande mer eller mindre konkreta *insatserna*.

³³ Searle, J.: (1979) *A Taxonomy of Illocutionary Acts*, in *Expression and Meaning*. För Habermas' diskussion av Searle, se Habermas (1984) s. 120 ff.

Vad gäller bedömning, var utgångspunkten att detta rimligen bör ses som en fråga om kommunikativ handling, d.v.s. att kärnan i det sociala arbetets bedömningsfas är diskursiv och således karaktäriseras av språkhandling. Härvid är det uppenbart att dessa språkhandlingar hänför sig till språkets både konstaterande och normativa funktioner i det varje efterföljande beslut måste grundas i hänvisningar till såväl det som är sant, som till gällande regler. Däremot är det mindre uppenbart *om* och *hur*, och i så fall *var*, dramaturgisk språkhandling är en del av socialarbetets praktik. En närmare eftertanke visar emellertid att det är långt ifrån orimligt att föreställa sig dramaturgisk språkhandling, med dess fokus på självrepresentation och trovärdighet – inte bara som en del av – men som en central del av det sociala arbetet. Att närma sig en annan person för att tillsammans med denne avgöra validiteten i en situationsbeskrivning liksom i de därur härledda kraven, måste förutsätta ett möte i detta ords mera förpliktande betydelse. Att socialt arbete även innehåller strategiska handlingar kan knappast förvåna när man tänker på vilken vikt man från praktikernas sida tillmäter själva insatsen. Syn för saken kan man få vid läsning av en s.k. insatskatalog. Och i utvecklingsprogrammet upptar en redogörelse för socialarbetets möjliga insatser 34 av totalt 67 sidor. Så långt komma blir nästa fråga om det är möjligt att ställa upp en teoretisk eller *ideal* modell för ett ärendeförlopp och om det därvid är möjligt att utgå från Habermas' typologi?³⁴

Om vi utgår från att det är möjligt att använda den kommunikativa teorins handlingsmodell för uppställande av ett sådant idealt förlopp blir frågan; hur börjar ett ärende och hur förs det till slut? Eller rättare, eftersom det rör sig om ett ideal – hur bör ett ärende börja och genomföras för att vara ideellt?

Idealt sett börjar alla sociala ärenden med att parterna möts, d.v.s. med ett möte. Det gör det helt oberoende av vad det är som föran-

³⁴ Jag använder avsiktligt inte termen *idealtyp* eftersom idealtypen som sådan är resultatet av någon historisk eller annan analys, i detta fall en ärendeanalys, ur vilken en idealtyp sedan ställs upp som det analytiska resultatet. I detta fall rörde det sig om att få fram en användbar modell för en sådan ärendeanalys, varur vi senare skulle kunna analysera fram något eller några idealtypiska förhållningssätt utifrån vilka vi skulle kunna fördjupa vår diskussion med praktikererna.

leder detta möte. Är det så att personen i fråga själv vänder sig till socialsekreteraren för att få hjälp eller bistånd, så torde mötet vara något av det första som sker i ärendet. Är det fråga om en anmälan, ger detta förr eller senare anledning till ett möte parterna emellan. Ett sådant möte bör, åter igen idealt sett, syfta till att klarlägga vad det är för problem man står inför, hur situationen skall tolkas, både vad gäller den hjälpsökandes kategoriseringar, beskrivningar av verkligheten etc. Men också vad gäller referenserna till moraliska värden och normer, i detta fall inte bara sådana som är lagfästa men även kulturellt vedertagna sedvänjor etc. Härmed är grunden lagt för den del av socialarbetet som gäller bedömning och beslut, och mötets kommunikativa aspekter klargjorda.

Detta garantera emellertid inte att man också når ett gott resultat i betydelsen beslut som är goda, riktiga eller förnuftiga. Ty, som vi minns, lärde oss genomgången av den kommunikativa teorin, att goda beslut är beslut som träffats under iakttagande av vissa procedurall villkor, helt oavsett vilka besluten blir. Således säkras, om vi skall tro Flyvbjerg, validitet, sanning och konsensus främst genom att parterna i en given diskurs lever upp till vissa krav, av vilka *allmängiltighet (generalitet)* var kravet på att alla berörda måste få möjlighet att delta; *autonomi*, att alla måste få möjlighet att både ställa och kritisera validitetsanspråk; *ideal rolltagning*, att deltagarna i diskursen är villiga till, men även kan, leva sig in i varandras validitetsanspråk; *maktneutralitet*, att maktskillnader mellan deltagarna neutraliseras så dessa skillnader inte kommer att påverka de beslut man kommer fram till; och slutligen *transparens*, som var kravet på att parterna öppet redogör för sina mål och syften. Av dessa krav är det kanske *autonomi* och *maktneutralitet* som är de allra svåraste att åstadkomma i ett möte inom socialtjänsten, även om samtliga krav, var och ett på sitt sätt, både stöter på och skapar antingen organisatoriska eller individuella hinder. Att autonomi och maktneutralitet är så svåra hänger samman med att det här rör sig om förhållanden som berör socialtjänstens innersta kärna, myndighetsutövningen, ett område av socialtjänsten som på lokal nivå fått bestämda organisatoriska former, som visat sig oerhört resistent mot olika förändringsförsök. Att söka ändra villkoren kring myndighetsutövningen uppfattas nästan undantagslöst som ett hot mot

själva det sociala arbetet som profession. Eller för att tala med James P. Carse "De betitlade är *mäktiga*. Människorna i deras omgivning förväntas ge efter, lägga ned sitt motstånd och foga sig efter deras vilja – på den arena där de erövrat sin titel"³⁵. Och i viss mening gäller det även för socialarbetare att de erövrat sin titel³⁶.

Kravet på ideal rolltagning förutsätter, vad jag kan se, att diskursen omfattas av den dramaturgiska handlingsmodellen. Denna handlingsmodell syftar till självpresentation genom språkets expressiva funktioner. Härvid antas aktörerna förmögna att förhålla sig reflexiva i förhållande till den egna subjektiva världen men också kapabla att finna lämpliga uttryck för denna subjektivitet för att vägleda den andras tolkning och därmed möjliggöra inlevelse. Att leva sig in i varandras validitetskrav är att omfatta den andra genom att förstå dennes livsvärld varvid språkets expressiva funktioner tas i bruk. Att, å andra sidan, ifrågasätta expressiva uttryck, är att inte känna igen, att inte känna in samtalspartnerens subjektivitet. "Vad vi, i bästa fall, lär känna är villkoren för mötet och handlingssituationen. Men vi lär inte känna den Andras subjektiva värld eftersom vi tvivlar". Detta kan bero på den andras sätt att uppträda, men det kan också bero på bedrägeri eller självbedrägeri. "I det senare fallet säger vi att den Andra missförstår sig själv, i det förra att vi utsätts för manipulation. Oavsett av vilka skäl det dramaturgiska mötet inte blev ett genuint möte, vill jag hävda att misslyckandet kan förstås som att de expressiva uttryck aktören använde inte förmådde knyta samman aktör-publik så att självpresentationen blev transparent".³⁷

Således börjar ett ärende med ett möte, ett möte i vilket aktörerna blir varandras publik. Språket får här en expressiv funktion genom att bygga bro mellan aktörernas inre, subjektiva världar och den yttre objektiva varvid ideell rolltagning möjliggörs och mötet blir genuint. Under ärendets gång övergår diskursen till att undersöka problem och svårigheter i syfte att nå gemensam förståelse av hand-

³⁵ Carse, a. a. s. 31.

³⁶ Till detta kommer vad jag vill kalla för "delegationens problem". Härmed sagt att gräsrotsbyråkratens delegation också är uttryck för eller representerar de titlar som erövrats på den arena där makten att delegera har sin hemvist. Se även resonemanget kap 2, avsnitt 4 ovan.

³⁷ Westlund, a. a. s. 92.

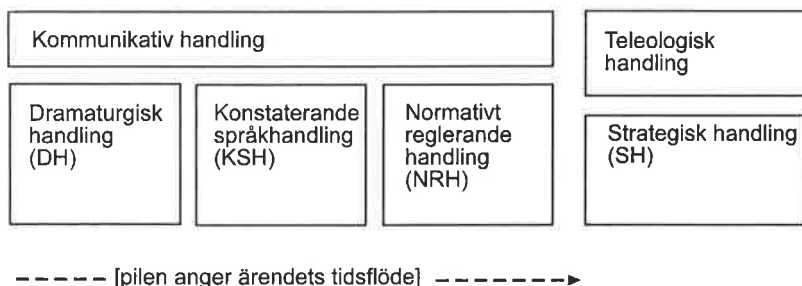
lingssituationen, varvid språkets kognitiva funktioner blir dominerande. I denna fas är målet att nå enighet kring de problem som ytterst är anledning till mötet och att härvid även enas om resurser och möjligheter. Medlet att nå sådan enighet är förhandling och kooperation. Ärendets tredje fas innebär att aktörerna relaterar den uppnådda konsensus till värden och normer. Här är det riktigheten och rättfärdigheten i det sociala handlandet som skall provas och det är språkets regulativa funktioner som präglar diskursen. Det är dock inte bara tidigare handlingar som provas, här provas även olika framtida handlingsmöjligheter utifrån mål-medel, riktighet och laglighet. Ärendet avslutas med att beslut fattas utifrån den uppnådda konsensus och härmed övergår i strategisk handling. I den strategiska handlingsmodellen är det språkets imperativa funktioner som brukas för att uttrycka aktörernas vilja. Planer för handling formuleras och utvecklas till strategier och teknologier. Härvid vägs planer och strategier mot prognoser om olika konsekvenser mot varandra. Och även om det är beslutet som är den strategiska handlingens nav, återfinner vi ärendets konkreta insatser i denna fas.

Eftersom varje ärende i långa stycken rör sig om människors handlande och de konsekvenser detta handlande fått eller får, så kan sociala ärenden i mångt förstås som diskurs, syftande till insikt rörande "sanningen om sakernas tillstånd i den objektiva världen". Men eftersom argumentationen kring de olika giltighetsanspråken baseras på olika iakttagare och/eller aktörers uppfattningar och tolkningar av händelser och tillstånd så är det framför allt rättfärdigheten i det sociala handlandet och trovärdigheten i det subjektiva handlandet som står på spel³⁸. Kravet på transparens, d.v.s. att aktörerna öppet redogör för sina mål och syften, att de inte går in i mötet beslöjade för varandra, är centralt – ty om så sker övergår ärendet till ett spel mellan motståndare, och handlingsmodellen till *dold strategisk handling*. Vad det gäller är inte om självbeslöjande kan undvikas. Inget ändligt spel (är spel som avgörs genom förlust eller vinst) är i själva verket möjligt utan självbeslöjande. Frågan är i stället om vi i mötet är villiga att ta av oss slöjan – med alla de risker detta innebär för det beslut som blir resultatet och som vi hoppas på

³⁸ Carlsson & Isacson, a. a.

– och öppet tillstå, om också bara för oss själva, att vi frivilligt valt att mötas bakom en mask³⁹

En sådan transparens förutsätter att vi uppfattar socialarbetet som dramaturgiskt eller *dramatiskt* till skillnad från det *teatraliska*. I det förra fallet förhåller sig aktörerna öppna mot framtiden på ett sätt som omöjliggör alla manuskript – i det senare följs ett manuskript som i alla detaljer är känt redan innan spelet har börjat och som genomförs som om spelet redan var slut⁴⁰. Härmed också sagt att även om de olika handlingsmodellerna måste redovisas som en följd av faser eller sekvenser, från



Figur 6:2. En modell för ett idealt ärendeförlopp

dramaturgisk- till strategisk handling, så går de i ärendet in i varandra från början till slut. Vad detta innebär är således att i början av ett ärende dominerar den dramaturgiska handlingsmodellen för att minska i betydelse mot ärendets slut, där det istället är den strategiska handlingsmodellen som står i fokus. Under tiden är den konstaterande språkhandlingen och normativt reglerande handling på sätt och vis ärendets dynamo, eftersom det är inom dessa modeller som konsensus uppnås och reproduceras. Således börjar det ideala ärendet med ett möte (DH), går över i problemformulering genom förhandling (KSH), söker konsensus genom hänvisning till normer och värderingar (NRH), för att slutligen finna en handlingsstrategi (SH). I figur 6:2 ovan visas detta förlopp schematiskt.

³⁹ Carse, a. a.

⁴⁰ Carse, a. a.

Härmed hade den kommunikativa handlingsteorin kopplats till ett *tänkt* ärendes förlopp. Men verklighetens ärenden är mångfacetterade och svårfångade varför nästa steg i modellens utveckling syftade till att finna en form som tillät att olika konkreta handlingar i ett ärende skulle kunna synliggöras. Det vill säga att modellen skulle tillåta att handlingar som av handläggarna upplevdes som signifikanta för ärendets utveckling skulle kunna "plottas" in i modellen.

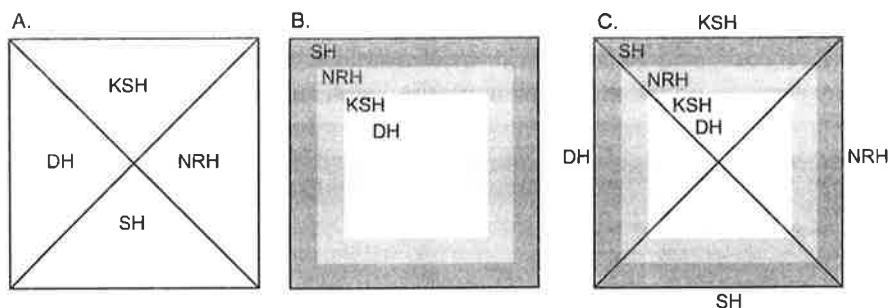
I det fortsatta arbetet med modellen behövde flera frågor besvaras. Av dessa var det framför allt två som var av betydelse för konstruktionen av modellen. Handlingar är mycket sällan entydiga eller endimensionella - hur många aspekter av en handling skall kunna särskiljas i modellen? Är det viktigt att i modellen kunna skilja mellan handling och händelse?

Dilemmat vad gäller handlingars mångdimensionalitet är, å ena sidan, av praktisk art och innebär att ju fler dimensioner modellen omfattar desto besvärligare blir den att administrera. Å andra sidan är det viktigt att inse att en handling ofta har flera dimensioner, samtidigt som detta inte självklart är intressant för det man undersöker. Att söka föra in i modellen olika i handlingen mer eller mindre dolda under- eller bibetydelser riskerar att göra bilden otydlig. Rent teoretisk är det en svår, för att inte säga omöjlig avvägning. Vi beslutade oss därför för att pröva oss fram och låta de inhöstade erfarenheterna avgöra frågan. Efterhand som arbetet med modellen fortskred och vi tillsammans med handläggarna testade och utvecklade den, visade det sig att för projektets syfte var en tvådimensionell modell det mest hänsiktsmässiga i betydelsen balans mellan informationsbehov och tydlighet⁴¹. Distinktionen mellan handlingar och händelser är en fråga som främst rör kategoriseringens problem och som sådan framför allt en empirisk fråga, och jag återkommer till den.

Som visas i figur 6:3 nedan bestod den slutliga modellens första dimension (markerad med A i figuren) av fyra segment i form av

⁴¹ I avsnittet om analysen av de enskilda ärendena återkommer jag till problemet.

trianglar placerade med spetsen mot varandra så att varje triangel bas utgjorde den ena sidan i en kvadrat. Varje segment representerade en av de fyra handlingsmodellerna, begynnande med dramaturgisk handling längst till vänster, konstaterande språkhandling överst, normativt reglerande handling till höger och strategisk handling längst ner.



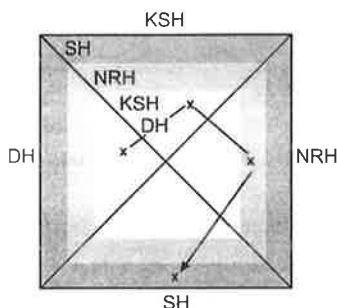
Figur 6.3. Principen för en tvådimensionell modell för ett idealt ärendeförlopp

Modellens andra dimension (i figuren markerad med B) bestod av fyra kvadrater av olika storlek, placerade inuti varandra som i en kinesisk ask. Härmed uppnåddes ett ringsystem där varje ring representerade en handlingsmodell, med dramaturgisk handling i den innersta, konstaterande språkhandling i nästa, därefter normativt reglerande handling och ytterst strategisk handling. Slutligen lade vi de två modellerna ovan på varandra. Således "slog" vi ihop de två modellerna till en (i figur 6:3 markerad med C) varvid vi fick en tvådimensionell modell. Härvid utgör de fyra segmenten eller trianglarna modellens första- eller dess huvuddimension. Ringsystemet som lagts ovan på triangelarna utgör därmed modellens andra- eller sekundära dimension.

Rent teoretiskt eller idealt kan vi nu föreställa oss ett ärendeförlopp som följer sekvenserna, från DH över KSH och NRH till DS, som i modell A. Men samtidigt också följer samma förlopp i ringmodellen, modell B. Ett ideellt ärendeförlopp skulle då börja med ett dramaturgiskt möte (DH-DH), fortsätta med gemensam problemformule-

ring (KSH-KSH), söka konsensus genom hänvisning till normer och värden (NRH-NRH) för att slutligen övergå i strategisk handling (SH-SH). Detta förlopp visas i figur 6:4 nedan.

Frågan om hur modellen skulle användas, d.v.s. hur ett konkret ärende skulle analyseras med hjälp av modellen, planerades som en process där ärendet diskuterades igenom i nära samarbete mellan handläggare och forskare. Efter att ett ärende valts ut för närmare analys och handläggaren beskrivit det så detaljerat som möjligt, bestod processens andra steg av att forskaren djupintervjuade handläggaren om ärendet. Härvid skulle intervjun och den därunder pågående diskussionen leda fram till en gemensam bedömning av de olika handlingar som förekommer



Figur 6:4. En processuell modell för ett idealt ärendeförlopp

i ärendet⁴². Validiteten i denna fas av analysprocessen skulle således tillförsäkras genom en intersubjektiv skattning av ärendets förlopp och innebörd. Tillsammans skulle handläggaren och forskarna avgöra karaktären av olika handlingar och vilken betydelse de haft för ärendets förlopp. Frågan om nödvändigheten av att göra en distinktion mellan handling och händelse, som initialt framstått som något av en knäckfråga, kunde lösas efter att vi gått igenom några få provärenden. Det som teoretiskt framstått som ett problem visade sig empiriskt vara av mindre betydelse eftersom det som ur en aspekt framstår som händelse ur en annan är en handling eller

⁴² Hur vi valde ut de ärenden som skulle närmare analyseras, redovisas i kapitel 7, avsnitt 2, nedan.

provoceras fram av en handling. Härmed sagt att händelse och handling utgör olika aspekter av ett förlopp, som sammantaget bildar en situation och det är denna situation som socialsekreteraren måste förhålla sig till. Sen beror det på många olika saker vad det är i detta förlopp som av handläggaren definieras som avgörande för situationen. Det innebär vidare att handläggarna i regel inte uppfattar att det föreligger ett kategoriseringsproblem eftersom de förhåller sig till den uppkomna situationen och inte frågar om det är en handling eller en händelse. Det som registrerades i modellen var situationerna medan förloppen framkom i intervjuerna. Således var det meningslöst att i modellen skilja mellan handling och händelse. Däremot visade det sig i analysen av de olika ärendena nödvändigt att skilja på handling och händelse⁴³.

4. Genomförandet som förhandling och experiment – om projektmetoden

I början av detta kapitel skriver jag att forskningsdelen av projektet inte syftade till att verifiera teori, utan om möjligt genera sådan, samt att projektet inte hade något avgränsat studieobjekt som man kunde infånga med gängse metoder och tekniker. Det blev ju så att säga till i samband med genomförandet. D.v.s. att det var själva implementeringen av utvecklingsprogrammet som skulle vara vårt studieobjekt samtidigt som vi själva på olika sätt skulle vara aktiva vid genomförandet och därmed en del av detta studieobjekt. Eller sagt på ett annat sätt, så blev vårt studieobjekt till i praktikens möte med vår forskning. En sådan uppgift innebär med nödvändighet vissa metodproblem.

I projektplanen föreslås ett antal olika tillvägagångssätt för de faser förverkligandet av utvecklingsprogrammet krävde enligt genomförandeplanen. Härvid anges perspektivseende, tematisering och förloppsanalys som viktiga forskningsmetoder. Även den deltagande observationen är ett genomgående metodtema. Som namnet anger består metoden av två delmoment, deltagande och observation. Fors-

⁴³ Detta diskuteras i kapitel 7, avsnitt 3, nedan.

karen *deltar* i en verksamhet och han *observerar*. Genom att understryka betydelsen av att deltagandet i någon mening skall vara genuint, varmed menas att det skall vara en självständig aspekt i projektet och inte bara ett medel att observera, närmar sig fallstudien, som undersökningsmetod, det sociala experimentet. Genom deltagandet och den därmed fastställda rollen "som en av oss" – blir forskaren inte bara en del av förändringsstrategin, han blir också delvis sitt eget studieobjekt. Härmed uppstår vissa validitetsproblem. Om detta står det i vår projektplan följande:

En särskild svårighet med denna metod gäller validitetsfrågan. Här ämnar vi arbeta med ett mångdimensionellt validitetsbegrepp som bl. a. rymmer instämmande från de berörda, prediktionsförmåga, samstämmighet i kompetenta bedömares bedömning och koherens mellan ett påstående och det system av påståenden som detta refererar till. Därmed sagt att analys och tolkning inte bara kommer att ske nära de berörda utan att de också kommer att vara direkt delaktiga i dessa faser av forskningsarbetet. Validitetsfrågan får emellertid inte tolkas som att praktiker äger sanningens monopol. Självkritisk omprövning förutsätter konfrontation med kritiska teorem och förklaringar som kan föranleda ny självförståelse.

I sammanhanget hänvisar vi till Glaser och Strauss' bok om strategier för kvalitativ forskning: *The Discovery of Grounded Theory*⁴⁴, som både *modell* och *inspirationskälla*. Bokens tema är som namnet anger, en precisering av lämpliga metoder för utveckling av empiriskt grundad teori. Syftet är teorigenerering. Och således mera fråga om fruktbara forskningsstrategier än om metodutveckling i traditionell mening. Härvid intar begreppen *theoretical sampling* och *the constant comparative method of qualitative analysis* en central plats. Om theoretical sampling heter det:

Theoretical sampling is the process of data collection for generating theory whereby the analyst jointly collects, codes and analyzes his data and decides what data to collect next and where to find them, in order to develop his theory as it emerges. This process of data collection is *controlled* by the emerging theory, whether substantive or formal.⁴⁵

⁴⁴ B. G. Glaser och A. L. Strauss (1971) s. 61 ff.

⁴⁵ A. a. s. 45.

Constant comparative analysis är, som strategi, mera sammansatt och författarna börjar med att tala om vad det inte är. Det är således inte en analysmetod som syftar till att analysera insamlade, kvalitativa data på ett sätt som möjliggör hypotestestning, eller att koda och analysera dem, så de skulle kunna "constitute proof for a given proposition". Det är heller icke det motsatta, d.v.s. ett sätt att mera lösligt generera teoretiska idéer där forskaren endast inspekterar sitt material utifrån syftet att hitta nya egenskaper hos sina teoretiska kategorier⁴⁶.

Som forskningsstrategi är den konstanta eller ihärdiga jämförande analysen närmast en kombination av de två ovannämnda. Det rör sig således om en analytisk procedur som i sig kombinerar det explicita kodandet som karakteriserade den första metoden, med den andras sätt att utveckla teori.

While more systematic than the second approach, this method does not adhere completely to the first, which hinders the development of theory because it is designed for provisional testing, not discovering, of hypotheses.⁴⁷

På flera ställen framhålls att metoden är mycket tidskrävande. Ett lämpligt kriterium för att avgöra när tillräckligt med data kring en kategori samlats in, är "kategorins teoretiska mättnad". D.v.s. när inga ytterliga data hittas som bidrar till utvecklingen av den undersökta kategorins egenskaper. Men när detta har uppnåtts kan knappast sägas på förhand. Samtidigt är det, när anslagsansökning skrivs, något som varje beviljande instans vill veta⁴⁸.

Att generera teori är, om vi får tro författarna, en process som hänger intimt samman med det syfte som forskningen har, men det är sällan möjligt att utveckla denna så den kan presenteras som en *färdig produkt*. "Our strategy of comparative analysis for generating theory puts a high emphasis on *theory as process*; that is, theory as

⁴⁶ A. a. s. 101 f.

⁴⁷ A. a. s. 102.

⁴⁸ A. a. s. 74.

an ever-developing entity, not as a perfected product"⁴⁹. Sådana "svårigheter" har gjort att boken i stor utsträckning kommit att användas som just inspiration och modell, kanske mera än som en metod att följa till *the bitter end*. Och, som sagt, det var också på detta sätt vi använde boken.

Sammanfattningsvis går strategin ut på att med utgångspunkt i ett bestämt perspektiv, men inte ett avgränsat teoretiskt ramverk, samla in data för att utveckla en teori kring det utvalda problemområdet. Och författarna understryker att forskaren förlorar teoretisk känslighet, med åtföljande risk att bli doktrinär, om han, redan innan den konkreta undersökningen börjat, fattat beslut om en specifik teori. Däremot är det troligt, om vi följer förutsättningarna, att en upptäckt och "grounded theory", vill visa sig kombinera begrepp och hypoteser, sprungna ur undersökningens data, med redan existerande och utvecklade, på ett fruktbart sätt.

Nu kan man naturligtvis diskutera om vår utgångspunkt, den kommunikativa teorin, är tillräcklig generell för att svara mot det författarna kallar ett "generellt sociologiskt perspektiv". På samma sätt kan vi sätta frågetecken kring i vilken utsträckning vår datainsamling var så omfattande att den även tillfredsställer mera rigorösa krav på varje av de i undersökningen upptäckta kategoriernas "teoretiska mättnad". Om vi ser till själva implementeringen av programmet och till mötet program/ genomförande – till hur förhandlingsresultat tolkas och omtolkas, hur nya överenskommelser etableras, vilka processer som sätts igång och hur praxis och förhållningsätt ändras i och med genomförandet – den del av projektet, som trots de under projektets gång ändrade förutsättningarna, blev genomfört, så räckte våra data, med de brister som, så här i efterhand, och vad gäller den *teoretiska mättnaden*, tvivelsutan kan hittas, ändå långt.

⁴⁹ A. a. s. 32.

Kapitel 7

Genomförandet

1. Enkäten – kartläggningens första fas

På sektionerna oroade tanken på kartläggningen. Kartläggning är information och när det är den egna verksamheten som kartläggs gäller att informationen inte bara synliggör för andra vad som görs eller inte görs, framför allt ser man sig själv. Men häri ligger också lockelsen eller kartläggningens incitament; hur ser mitt sätt att arbeta ut? Därför var det heller inte utan förväntningar man från praktikerna såg fram emot att forskningen nu äntligen skulle komma igång.

Huvudfrågan vid denna tidpunkt var att göra en kartläggning som inte i första hand koncentrerades till ärendenas kvantitativa aspekter men syftade till att synliggöra den process som handläggningen utgör och därmed möjliggöra ett upptäckande av egna förhållnings-sätt. Samtidigt sökte vi (forskarna) konkret kunskap om barn- och ungdomsärendena på de två sektionerna. Med utgångspunkt i vår ideala ärendemodell konstruerade vi, tillsammans med socialsekreterarna, en enkät eller ett frågeformulär. Med hjälp av detta skulle sedan varje handläggare gå igenom samtliga egna ärenden med barn och unga och deras föräldrar. Frågeformuläret syftade således till att söka mönster i ärendeförloppet och hållningar hos handläggarna, som ett första steg i den kvalitativa kartläggningen. Men också till att initiera samtal forskare och praktiker emellan och till reflektion hos handläggarna kring de egna ärendena. Även om det av dem upplevdes som både arbetsamt och emellanåt en smula trivialt att söka sig tillbaka till passerade stadier i de, som det upplevdes, allt för många ärendena, var det ändå här som både de och vi gjorde de första upptäckterna.

Frågorna rörde ärendets villkor och kontext, dess aktörer och de gjorda insatserna. Härvid, och som alltid i sådana sammanhang,

fanns det olika problem som skulle överkommas. Många ärenden har en lång historia, ibland livslång. För några familjer har socialtjänsten blivit en mer eller mindre självklar del av det sociala livet. Namnen på de olika handläggare som handhaft *deras* ärende, har blivit en del av dessa människors historia, samtidigt som ärendena, och de många insatser om vilka akternas ärendeblad i korta meningar bär vittnesbörd, blivit en del av förvaltningens historia. Att gå tillbaka i dessa ärenden och åter konfronteras med succé och vanmakt – välbetänkta insatser och insatser som nu, långt efter de sammanhang som gav upphov till dessa, verkade obegripliga – gav anledning till eftertanke och blandade känslor. Dessutom upplevdes det problematiskt att entydigt skilja på det som förekommit i ett ärende innan man själv tog över, och de insatser som uteslutande bar den egna signaturen.

En upptäckt man gjorde, och som även den gav anledning till blandade känslor, var att när man utifrån de olika akterna skulle besvara frågeformulärets konkreta frågor, visade det sig i flera av ärendena svårt att avgöra vem bland aktörerna som egentligen var *klienten*. Det vill säga att när ärendet *gått några varv* och andra aktörer än de ursprungliga trätt fram på scenen, hade man inte alltid klart för sig vem som var den *verkliga* klienten. Liksom vissa ärenden får nya handläggare skulle man kunna beskriva det som att några ärenden, så att säga, *bytte* klient då och då.

Till en början visste man inte riktigt vad man skulle ställa upp med sådana upptäckter och de känslor som de gav anledning till. Men så småningom utvecklades arbetsgruppen och blev så pass trygg att man kunde ta upp det och tala om det. I våra diskussioner med handläggarna kring detta, intog vi den ståndpunkten att det i ärenden med barn alltid, *per definition*, är barnet som är klient, även om modern eller fadern kan vara den person insatserna syftar till att stärka eller på annat sätt påverka. Det är och måste alltid vara barnets situation som är kärnan i ett sådant ärende.

De definitoriska och andra liknande problem i samband med frågeformuläret överkom vi så småningom med gemensamma ansträngningar. Utöver frågor som syftade till mera allmän ärendeinforma-

tion utgjorde frågor kring insatserna en väsentlig del av formuläret, som avslutades med några frågor som direkt formulerats utifrån den teoretiska modellen.

Resultaten av enkäten var för vissa variabler ganska väntade medan ett par områden överraskade och en del farhågor besannades. Men innan jag går in på de mera kvalitativa aspekterna av enkätsvaren, skall jag med hjälp av siffror, mest i form av tabeller, ge en bild av barn- och ungdomsärendena på de två sektionerna.

När vi efterhand fick tillbaka de ifyllda enkäterna från de olika handläggarna visade det sig att man hade sammanlagt 160 ärenden, som på olika sätt omfattade barn och unga samt deras familjer¹. Av dessa hade handläggarna på sektion 11 totalt 99 ärenden medan man på sektion 31 hade 61. Det innebar att handläggarna på sektion 11 hade i medeltal 24.5 ärenden var medan man på 31:an hade drygt 10 ärenden var i medeltal. De fördelade sig mellan de olika handläggarna som visat i tabell 7:1.

Tabell 7:1. Antal ärenden per handläggare på de två sektionerna

Sektion 11 Handläggare	Antal	Sektion 31 Handläggare	Antal
A	1	A	20
B	25	B	11
C	32	C	7
D	22	D	10
E	19	E	1
		F	12
Summa ärenden	99		61

Som det ses är fördelningen med några undantag relativt jämn. På sektion 11 är A den ovan omtalade "handledaren", som ju inte skulle ha några ärenden. Handläggare E på sektion 31 var på väg bort från

¹ En del överlappningar förekom – t ex kunde, efterhand när barnen i en familj växte upp, antalet "klienter" i ärendet växa när barn efter barn blev aktuella för ingripanden. Som mest rörde det sig om 4 barn i samma familj. Det var oftast i sådana ärenden man inte hade klart för sig vem som egentligen var klienten.

sektionen och höll på att avveckla sina ärenden. Handläggarna C på sektion 11 och A på sektion 31 hade övervägande ungdomar, här döljer A dessutom att det rörde sig om två handläggare som gemensamt arbetade med ungdomsärendena, således var man fem handläggare på sektion 11 och sju på 31:an. I övrigt var det en relativt jämn fördelning av barn och unga på de olika tjänsterna. (Att jag väljer att redovisa de två ungdomshandläggarna (A) på sektion 31 som en handläggare beror på att det var en specialsatsning från sektionens sida på ungdomsproblematiken, som emellanåt upplevdes som svår, och att dessa två hade samtliga ärenden gemensamt.) På sektion 11 var samtliga handläggare kvinnor medan två av handläggarna på sektion 31 var män. Vad gäller ärendena, så rörde 89 st pojkar och 69 flickor. I två ärenden har man svarat att man inte vet om det rör pojkar eller flickor.

Tabell 7:2. Barnen och ungdomarnas ålder²

Barnet/ungdomens ålder	Antal	Procent
Vet ej	2	1
18–20 år	41	26
13–17 år	43	27
7–12 år	52	32
4–6 år	11	7
0–3 år	11	7
Summa	160	100

Ser vi på åldersfördelningen i ärendena, tabell 7:2 ovan, så rör de barn och unga från nästan nyfödda (ett enstaka barn) och upp till 20 år. Även här är det två barn eller unga som man inte kan svara för. Går vi lite mera i detalj och ser på fördelningen för varje år, så är ett barn fött 1988 och 15 st 1971, det år som är oftast förekommande. Vi ser att den övervägande delen av ärendena rör barn och unga i

² Klassindelningen av åldersvariabeln har gjorts efter samtal med förskole- och skolfolk, således att de två första klasserna är barn i förskoleålder, de tre nästa barn och unga i skol- och ungdomsåldern, med den sista klassen över myndighetsåldern.

skolåldern och åren upp till vuxenålder, eller så mycket som 85 procent. Däremot går det inte att utifrån tabellen säga något om hur lång kontakten med det enskilda barnet eller ungdomen varit. Ser vi i stället på när de olika ärendena aktualiserades första gången, Tabell 7:3 nedan, så är 15 procent eller 23 ärenden från tiden före 1980, d.v.s. äldre än 8 år, 23 procent eller 37 ärenden är mellan 4 och 7 år gamla medan 62 procent eller 100 ärenden öppnats 1985 eller senare, vilket innebär att de 1988 var 3 år eller yngre. Ser vi på varje enskilt årtal, så visar det sig att man på de två sektionerna sammanlagt hade öppnat 40 nya ärenden under 1988, eller 25 procent av samtliga ärenden.

Tabell 7:3. Årtal när ärendena öppnades första gången

Öppningsår	Antal	Procent
-1965	6	4
1966-1980	17	11
1981-1984	37	23
1985-	100	62
Summa	160	100

Vi frågade oss också hur barnen och de ungas familjesituation såg ut. Det gjorde vi genom att i formuläret fråga vem de bodde hos, tabell 7:4. Frågan utgår från, och som ovan poängterad, att det alltid är barnet eller den unge som är klienten, även om de insatser som beslutas kan omfatta hela familjen. Av svaren ser vi att den oftast förekommande familjesituationen är en ensam familjeförsörjare, och att det i 46 procent av alla ärendena är modern. Den näst största gruppen är barn och unga som i en eller annan form är placerade utanför hemmet, det rör sig om 21 procent. De ensamstående fäderna är få, åtminstone sådana som kommer i kontakt med socialtjänsten, 3 av 160 ärenden.

Tabell 7:4. Om barnet/ungdomen bor hemma eller utanför hemmet och vem man bor tillsammans med

Vem barnet/ungdomen bor hos	Antal	Procent
Båda föräldrarna	21	13.0
Ensam moder	74	46.0
Ensam fader	3	2.0
Moder och styvfader	13	8.0
Andra i familjen	12	7.5
Utanför familjen (placering)	33	21.0
Bor själv	3	2.0
Kriminalvårdsanstalt	1	0.5
Summa:	160	100.0

Vi var även intresserade av vem, som i de olika ärenden, hade aktualiserats. I tabell 7:5 ser vi att det varken är barnet eller modern som är de personer eller aktörer som mest frekvent är orsak till att ett ärende öppnas. Det vanligaste är, i 49 procent av ärendena, att det är familjen som sådan eller som enhet, som föranleder att ärendet öppnas. Som enskild person är det oftast fadern som är anledning till kontakten med socialtjänsten, det är han i 30 procent av ärendena medan barnet själv endast i 14 procent av ärendena utgör anledningen till att det öppnades. Slutligen är det i 4 procent av ärendena modern som aktualiserades.

Tabell 7:5. Vem i familjen var det som aktualiserades

Den som aktualiserades	Antal	Procent
Vet ej	5	3
Barnet/ungdomen	22	14
Modern	6	4
Fadern	48	30
Familjen	79	49
Summa	160	100

Med ledning av detta skulle man kunna tolka tabellen som att en stor del av barn- och ungdomshandläggarnas ärenden mera uppfattas som *familjeärenden* än som barn och ungdomsärenden och att

det därför blir mera oklart vem som egentligen är klient i ärendet. Åtminstone är det påfallande att man så ofta som i nästan hälften av ärendena uppger att det är familjen som aktualiseras samtidigt som ungefär hälften av barnen/ungdomarna bor hos den ensamstående modern³. Det blev dock ganska klart under våra diskussioner med handläggarna att man betraktade det som något viktigt att man såg mor och barn som en helhet medan man hade ett betydligt mera problematisk förhållningssätt när det rörde sig om papporna i dessa sammanhang. En annan tendens som vi kunde se var att ju äldre barnen är desto självständigare uppfattas de av handläggarna, dock utan att detta utgjorde någon regel. Skillnaden mellan de olika handläggarna var också tydlig. Bland dem som huvudsakligen arbetade med ungdomar var det vanligare att man entydigt såg den unga som klient, tydligast var detta bland de handläggare som direkt arbetade med ungdomsproblematiken. Andra hade en tendens att identifiera sig med barnets eller ungdomens mamma och hennes problem, varvid åtgärderna framför allt syftade till att skapa större utrymme för henne. I vissa ärenden med *strulande tonåringar* fick insatserna karaktär av kraftiga resursförstärkningar för familjen utan att den unges problem egentligen blev föremål för någon åtgärd. I vissa ärenden visade sig handläggarens identifiering med någon av aktörerna vara mycket tydlig och av betydelse för insatsernas karaktär. Men det var förhållanden som vi inte kunde läsa ur tabellen ovan, det visade sig när vi senare kompletterade kartläggningen med intervjuer kring olika ärenden, och jag skall återvända till frågan nedan i det avsnitt där jag redogör för denna del av kartläggningen.

Av de 160 ärendena hade 82 aktualiserats genom anmälan till socialförvaltningen, 69 genom att personen eller familjen själva sökt hjälp eller bistånd i någon form och för 9 ärenden kunde man inte svara på frågan. I tabell 7:6 ser vi vem som gjort de 82 anmälningarna. När tabellens siffror studeras skall observeras att det rör sig om s.k. multipla svar, d.v.s. att det i vissa ärende kan vara fråga om flera anmälningar.

³ Som diskussionen visade är det osäkert om man från handläggarnas sida varit helt konsekventa när man svarat på frågan. Det är således troligt att man i en del ärenden där det rör sig om en ensamstående moder ändå svarat *familjen* när ett mera exakt svar skulle varit *modern*.

Man kan undra över att det gjorts 151 anmälningar i de 82 ärenden det här rör sig om men det är ofta så att det kommer in anmälningar från flera olika myndigheter när, framför allt, ungdomarna aktualiseras. Det kan också vara så i en del ärenden att det inkommer anmälningar under ärendets gång, varvid samma familj eller ungdom anmälts ett flertal gånger.

Tabell 7:6. Vem som anmält (multipla svar)

Anmälare	Antal	Procent
Familjen	73	48.0
Grannarna	4	3.0
Förskolan	4	3.0
Skolan	10	7.0
Socialtjänsten	28	18.5
Familjehem/HVB	1	0.5
BUP/Psyk	5	3.5
Polis/åklagare	17	11.0
Annan	8	5.5
Summa	151 (N=82)	100.0

I övrigt kan vi lägga märke till att familjen är den oftast förekommande anmälaren med knappt femtio procent av anmälningarna. Här är det mycket ofta fråga om föräldrar eller syskon till missbrukande vuxen/vuxna som oroar sig för dennes/deras små barn. Parallellt härmed kan även förskola, BUP eller annan göra anmälan. När det rör sig om socialtjänsten som anmälare är det i så gott som samtliga fall fråga om överflyttning av ärenden från annan kommun eller kommundel.

I tabell 7:7 nedan ser vi att det i samtliga de fall det inte rör sig om anmälan, är familjen själv som söker stöd eller bistånd. I 80 procent av ärendena är det föräldrarna, i 13 procent är det barnet själv som sökt stöd. När det är barnet själv som sökt stöd är det i nästan samtliga fall fråga om ungdomar som kommit i konflikt med föräldrarna. Oftast är det fråga om en ensamstående mor eller far som inte klarar av sin relation med den unga. I några fall är det styvfäder som den

unge inte accepterar och därför vill ha ut ur hemmet eller själv flytta hemifrån. I ca 30–35 procent av dessa ärenden är missbruk en del av problemet på ett eller annat sätt.

I utvecklingsprogrammet följer man vanlig praxis och delar upp socialtjänstens insatser i insatser *inom* respektive *utanför* hemmet. Vi följde samma uppdelning i vårt frågeformulär. Av insatser inom hemmet angav man att man gjort följande: *Stöd av socialsekreterare* – ordnat med *kontaktfamilj/person* – tillsatt en *hemma-hosare* – *annat*. Annat kunde röra sig om familjeterapeut, hemtjänst i någon form, förtur till förskolan, mamma-barn läger och liknande i form av kortare vistelser vid havet etc.

Tabell 7:7. Den som sökt stöd eller bistånd

Biståndssökande	Antal	Procent
Modern	48	70
Fadern	7	10
Barnet/ungdomen själv	9	13
Far/morföräldrar	3	4
Annan familjemedlem	2	3
Summa	69 (N=69)	100

Stöd av socialsekreterare var också en insats som täckte över ett brett spektrum, från samtal till mer eller mindre konkreta insatser som att ordna kontakter med andra myndigheter, hyresvärdar, andra familjemedlemmar (biologisk pappa, far- och morföräldrar m.fl.), bio-besök och mycket annat. Att *fixa* olika saker var en icke oväsentlig del av denna insats.

Insatserna utanför hemmet bestod främst i placeringar, jml SOL och LVU⁴. Men också semesterhem och sommarfamiljer, övergångs-boende för unga, olika förebyggande insatser av typ ordna praktik-plats eller jobb av något slag. För de vuxna kunde det vara fråga om

⁴ Placeringar jml SOL är sådana som görs utifrån en frivillig överenskommelse medan en placering jml LVU (Lag om vård av unga i vissa fall) är en tvångsinsats, d.v.s. att här är det andra hänsyn än samförståndet med klineten eller dennes vårdnadshavare som styr insatsen.

plats på behandlingshem eller Psyk., ordna med ny bostad när familjen blivit vräkt och hjälp att flytta hit eller dit. I tabell 7:8 ges en översikt över de viktigaste insatser som gjorts i de 160 ärendena, fördelade på de som själva sökt bistånd och de som anmälts.

Tabell 7:8. Översikt över gjorda insatser i de 160 ärendena fördelade efter aktualisering⁵

Aktualisering av ärende	Stöd av soc.sekr	Kontakt familj	Hemma hosare	Annat i hem	Placering SOL	Placering LVU	Annat ej i hem	Antal insatser
Söker själv	31	30	3	62	29	13	14	182
Anmäls	51	39	5	40	32	22	25	214
Vet ej	8	8	-	-	-	-	3	19
Summa	90	77	8	102	61	35	42	415

Utöver de rent ekonomiska insatserna i form av socialbidrag m.m. (vilka sedan något år sköttes av särskilda ekonomihandläggare) angav man att det i de 160 ärendena gjorts totalt 415 insatser av olika och mera påtaglig karaktär. I 90 ärenden hade stöd av socialsekreterare varit ett viktigt inslag. Kontaktfamilj/person hade man ordnat i 77 fall, hemma-hosare i 8. 144 insatser hade varit av annat slag. Sammanlagt hade 96 placeringar gjorts, 61 jml SOL och 35 jml LVU. Således hade man i de 160 ärendena i genomsnitt 2.6 insatser per ärende. I verkligheten rörde det sig om allt från ärenden där man endast haft ett och annat samtal till ärenden med uppemot 15–20 talet insatser. Som syns av tabellen har det knappast någon betydelse för de gjorda insatserna om ärendet initierats genom anmälan eller att personen själv sökt bistånd i båda fallen handlar det om i genomsnitt 2.6 insatser per ärende. Är ärendet initierat genom personens eget initiativ används frivillig placering (SOL) i 16 procent av ärendena och tvångsplacering (LVU) i 7 procent. Motsvarande siffror för ärenden som initierats genom anmälning är 15 procent respektive 10 procent. Således heller inte någon anmärkningsvärd skillnad.

⁵ När man besvarade formulärets fråga om gjorda insatser i varje ärende, var instruktionen att ange det som handläggarna uppfattade som viktigt i ärendet. Det innebär att man mycket väl kan ha haft samtal och annan kontakt utöver det som anges i tabellen. Eftersom man vid ifyllandet av formuläret hade hjälp från praktikanter etc visar svaren emellertid också på dokumentationens problem. Det är framför allt de *handgripliga* insatserna som dokumenteras i akterna medan den del av behandlingsarbetet som handläggarna själva bedömer som centralt för den egna professionaliteten sällan redovisas där.

I frågeformulärets sex sista frågor uppmanades socialsekreterarna att för varje ärende göra en skattning av vissa aspekter av de egna relationerna till klienten. Skattningen gjordes på en tiogradig skala, där *ett* var det lägsta värdet och *tio* det högsta. Frågorna rörde kontakten med barnet och föräldern/föräldrarna. I vilken utsträckning man var enig med klienten i bedömningen av det problem som klienten hade. Om och hur eniga man var ifråga om klientens resurser, och som sista fråga, om man var enig med klienten om gjorda och planerade insatser. Dessa sex frågor utgjorde ett första försök att i kartläggningen fånga in de fyra handlingsdimensionerna i Habermas' handlingstypologi. Således var tanken att frågan om i vilken utsträckning man lärt känna varandra skulle fånga sådant som har med ärendets *dramaturgi* att göra – graden av enighet kring problem och resurser, belysa ärendets *konstaterande språk- och normativt reglerande handlingar* – medan frågorna om de konkreta insatserna slutligen skulle visa på ärendets *strategiska handlingsdimension*. Svaren var intressanta och delvis överraskande för både handläggarna och forskarna.

Eftersom det för dessa frågor del handlade om handläggarnas skattningar av olika förhållanden som rörde den egna relationen till ett antal klienter, skilde de sig från övriga frågor i formuläret. Frågorna ställdes till handläggarna och svaren var deras och därmed helt subjektiva bedömningar av det efterfrågade förhållandet, den egna relationen till ärendets andra huvudaktör/aktörer. Härmed blev frågan om hur svaren skulle tolkas central. I första hand var det viktigt att inte uppfatta svaren som ett mått på hur det faktiskt, eller i objektiv bemärkelse, förhöll sig i de undersökta ärendena. Vid återföringen till handläggarna krävdes därför en hel del diskutering av resultaten för att vi gemensamt skulle komma underfund med vilka föreställningar som kunde tänkas ligga bakom de olika svaren. Eller sagt på ett annat sätt, så var det, för att vi gemensamt skulle förstå svaren, nödvändigt för oss att vid återföringen av enkäten ta upp frågor som handlade om vilka föreställningar, om det som är *rätt* och det som är *fel*, man som professionell socialarbetare bär med sig när man går in i och genomför ett ärende. I dessa diskussioner blev det tydligt att enkätsvaren lika mycket eller övervägande handlade om det som *skall* eller *bör* vara i ett ärende, och mindre om

det som objektivt sett *var*. D.v.s. att de normativa krav som professionen ställer på handläggarna i viss mening blev bestämmande för de upplevelser man hade av ärendet och därmed för svaren man gav.

Tabell 7:9. Lärde du och barnet/den unge känna varandra?

Hur väl man lärde känna varandra	Antal	Procent
Vet ej	9	6
Endast lite	64	40
Så där	49	30
God kännedom	38	24
Summa	160	100

Efter att jag gjort en sammanställning av svaren med en skaltransformation från tio steg till tre, blev resultatet som framgår av tabellerna 7:9 ovan och 7:10 nedan. Tabell 7:9 visar handläggarnas skattning av den egna relationen till barnet/den unga medan tabell 7:10 visar samma förhållande i relation till föräldrarna i ärendet. Frågan var formulerad: *Hur väl har barnet (föräldrarna) och du lärt känna varandra?* Svaren tänkte vi oss, som sagt, som ett första och tentativt mått på ärendets *dramaturgi*. Det första man lägger märke till i de två tabellerna är att det, när det gäller barnen/ ungdomarna, endast är i en fjärdedel av ärendena som man upplever sig ha en god kännedom om varandra. För föräldrarna är siffran 31 procent. Det var ett resultat som förvånade oss en hel del.

Tabell 7:10. Hur väl lärde du och föräldrarna känna varandra?

Hur väl man lärde känna varandra	Antal	Procent
Vet ej	11	7
Endast lite	53	33
Så där	47	29
God kännedom	49	31
Summa	160	100

När vi tog upp det i samtal med handläggarna, blev de ganska konfunderade. Till viss del trodde de att det berodde på att man inte till fullo förstått vad det var vi "varit ute efter" och att de därför kanske underskattat djupet i den egna relationen. Samtidigt var det så att de ändå framhöll vikten av att "hålla distans" i ett ärende. Över lag upplevde man att detta också var ett mått på den egna professionaliteten. Argumentet var härvid att ett professionellt förhållningssätt innebär ett balanserande mellan tillräcklig närhet för att klarlägga problemet och personlig distans. "*Man skall inte lägga sig i mer än det behövs, det har med klientens integritet att göra*", som någon uttryckte det. Ett annat argument var att relationen handläggare-klient alltid, eller nästan alltid, är asymmetrisk i betydelsen att socialsekreteraren alltid lär känna en hel del till klienten och dennes förhållanden medan det omvända förhållandet knappast förekommer: "*Man försöker hålla sitt privatliv utanför – det skulle aldrig gå annars*".

En fråga, som tyvärr inte togs upp med handläggarna, är vad *vet ej* egentligen står för. Det är, vad jag kan se, knappast troligt att man *inte vet* i den betydelse det har i formuläret, d.v.s. att man inte känner till det, och därför ett egendomligt alternativ att välja. Riktigt begripligt blir det inte hur jag än vänder på det. Närmast sanningen tror jag man kommer om det tolkas som *ingen relation alls*. Jag vet att några handläggare, som relativt nyligen börjat på sin tjänst, ännu inte hunnit bekanta sig med samtliga sina ärenden, och att ärenden som är *tysta*, d.v.s. där det inte händer något som måste åtgärdas omedelbart, är sådana ärenden som prioriteringsmässigt hamnar längst ner i högen där de har en viss tendens att ligga kvar. Men andra tolkningar är också möjliga, således kan det tänkas att svaret rör ärenden där man har svårt att nå klarhet om vad det egentligen är som händer. Att det handlar om ärenden som på sätt och vis ännu inte funnit sin form.

Den nästa av formulärets relationsfrågor gällde en skattning av hur pass eniga man tyckte att man varit med klienten vid fastställandet av det problem som klienten hade. Svaren framgår av tabell 7:11.

Tabell 7:11. Var du och klienten eniga om problemet?

Hur eniga man var	Antal	Procent
Vet ej	26	16
Ganska oeniga	30	19
Så där	49	31
Ganska eniga	55	34
Summa	160	100

Vi frågade också om hur eniga man härvid upplevt sig vara med klienten när det gällde dennes resurser, tabell 7:12. På samma sätt, som frågorna om hur pass man lärt känna sina klienter skulle fånga något om respektive ärendes dramaturgiska dimension, syftade dessa två frågor i en första ansats till att uppfånga något om ärendets konstaterande språkhandlingar och normativt reglerande dimension.

Tabell 7:12. Var ni båda eniga om klientens resurser?

Hur pass eniga man var	Antal	Procent
Vet ej	26	16
Ganska oeniga	26	16
Så där	58	37
Ganska eniga	50	31
Summa	160	100

I svaren på dessa frågor är *vet ej*-alternativet dubbelt så ofta förekommande som i de två föregående och man säger i 16 procent av ärendena att det vet man inte. En tolkning skulle kunna vara att det har man inte tänkt över som något av central betydelse för ärendet. Det är emellertid också här både tänkbart och rimligt att förstå svaret som en hänvisning till att man som handläggare tar över ett visst antal ärenden när man börjar på en ny tjänst, ärenden som i mångt funnit sin form långt innan man själv blivit delaktig i förloppet och där frågor rörande problem och resurser känns mindre påträngande än uppföljningen av beslutade insatser. En tolkning

som uppmanar till diskussion av handläggarnas förhållningssätt kring ärenden som pågått över lång tid och som på sätt och vis stelnat i sedan länge beslutade former. I övrigt ser vi att man i lite drygt 30 procent av ärendena varit eniga om både problemet och klientens resurser, medan det i resten av ärendena varit si och så med enigheten.

I tabellerna 7:13 och 7:14 frågar vi efter handläggarnas bedömning av enigheten kring insatserna, ärendets strategiska handlingsdimension. I tabell 7: 13 frågar vi efter de tidigare gjorda insatserna och i tabell 7:14 är det de planerade insatserna som efterfrågas.

Tabell 7:13. Var du och klienten eniga om de tidigare gjorda insatserna?

Hur pass eniga man var	Antal	Procent
Vet ej	31	19
Ganska oeniga	13	8
Så där	47	29
Ganska eniga	69	43
Summa	160	99

I tabell 7:13 visar svaren att i en del ärenden ligger tidigare gjorda insatser så långt bakåt i tiden att man inte vet. Men bortser vi från detta så är det tydligt att man oftare menar sig ha god överensstämmelse med klienten än det motsatta, även när det gäller insatser som genomförts i ett tidigare skede. Ser vi på nästa tabell 7:14, blir denna enighet ännu tydligare. Här svarar man att man endast är helt oeniga med klienterna i 6 procent av fallen, eller i 10 ärenden. Medan man är helt eniga i nästan 60 procent av alla ärendena. I en fjärdedel är det något mera tveksamt. Det är en markant skillnad från de tidigare svaren och när vi sammanställer dem är det uppenbart att frågorna rört vid något centralt i handläggarnas föreställningsvärld.

Tabell 7:14. Är du och klienten eniga om de planerade insatserna?

Hur pass eniga var man	Antal	Procent
Vet ej	15	9
Ganska oeniga	10	6
Så där	40	25
Ganska eniga	95	59
Summa	160	99

Om vi fasthåller att det här (tabellerna 7:9 till och med 7:14) framför allt handlar om handläggarnas subjektiva föreställningar kring olika aspekter av den egna professionen. Och att dessa föreställningar både varit med till att skapa den verklighet man står inför i sitt dagliga arbete samtidigt som de emellertid också i viss mening står i vägen för den egna insikten om hur det *verkligen* förhöll sig i ärendena, då är svaren intressanta⁶. Ty i så fall är den centrala frågan inte hur relationerna *verkligen såg ut*, i någon sorts objektiv mening, utan i stället om det är så att det finns en slags *tyst kunskap*, som hör till professionen och som handlar om hur verkligheten bör gestalta sig, och som i så fall var verksam när socialarbetarna svarade på våra frågor och därmed avgjorde vad det var man såg när man tittade på de egna ärenden.

I sin studie av Michael Polanyis teori om den professionella kunskapsens tysta dimension, pekar Bertil Rolf på en i diskussionen om professionaliteten mindre vanligt förekommande innebörd i begreppet *tyst kunskap*.

Termen "tyst kunskap" har i svensk samhällsdebatt ibland använts som honnörssord. I praktiken är det emellertid ogörbart att skilja mellan tyst

⁶ Nu skall detta inte förstås som att man från handläggarnas sida inte försökte att göra objektiva skattningar och härvid menade att svaren handlade om det som faktiskt var. Poängen är att med diskussionen av de egna svaren började man, förvisso med viss tvekan, ifrågasätta vad man egentligen svarat på och därmed objektiviteten i de egna svaren. Samtidigt menade man ändå att man hade goda professionella argument för att en relation borde hållas på en viss nivå. Men när svaren på de sex frågorna sågs sammanhängande och enigheten visade sig koncentrerad till insatserna, kände man inte bara oro men också en viss fascination över samstämmigheten i svaren. Det var också då som diskussionen kom in på det egna förhållningssättet.

fungerande kunskap och tyst fungerande fördomar. Det intressanta i sammanhanget ligger i termen "tyst".⁷

Lika intressant, som att studera den tysta kunskapen i funktion, är det, enligt författaren, att studera den tysta funktionen hos vanföreställningar, fördomar, känslor och färdigheter av olika slag.

Om den härmed föreslagna tolkningen är i någon mening *riktig* skulle det innebära att *praktikens klokskap* i betydelsen kunskap i handling eller *tyst kunskap*, först blir riktigt intressant som studium av olika dolda eller tysta föreställningar. Med andra ord innebär detta att socialarbetets tysta kunskap också, och kanske för att begreppet skall bli fruktbart, bör förstås som en uppsättning *tankefigurer*. Härmed också sagt att socialarbetets tysta kunskap, som kunskap i handling, bäst förstås som *diskurs i handling* varvid förståelsen av dess handlingsdimension bör kunna jämföras med den hermeneutiska texttolkningen. Vad får det för konsekvenser för ett ärendes förlopp om tyst kunskap ges denna dubbla och djupare innebörd?

Att socialarbetarna inte upplever att de har någon relation till klienten, i betydelsen att man lärt känna varandra mer än ytligt, torde betyda att man i sina svar å ena sidan hänvisar till ärendet som verklig företeelse, å den andra sidan att denna verklighet formas av ett professionellt *bör vara på ett visst sätt*. Det samma torde gälla svaren på frågan om klientens problem och resurser, det vill säga ärendets samtliga kommunikativa inslag eller dess bedömningsfas. När frågan gäller de i ärendet förekommande och planerade insatserna, vilket är ärendets strategiska dimension, där man svarar att besluten fattas under stor enighet med klienterna är det samma sak. Fast här vänder ärendet och nu kräver professionaliteten största möjliga enighet och samförstånd.

I en av få studier av det sociala arbetet som söker förståelse och/eller förklaringar utifrån Habermas' teori om den kommunikativa hand-

⁷ Rolf (1991) s. 29.

lingen, talar Anita Kihlström om förståelseprocessen⁸. Härvid framhåller hon det problem som uppstår när socialarbetaren i mötet med klienten anser sig äga tolkningsföreträde vid bedömningen av det framlagda problemet. Enligt Kihlström, som hänvisar till Habermas, bygger varje försök att förstå på den "förståelse som deltagaren i en kommunikation för med sig genom den livsvärld han är förankrad i". Härmed utgör förståelsen, så att säga, den oproblematiska bakgrunden i all framställning. Problematiskt blir det när deltagarna i kommunikationen inte accepterar den ordning som den andras argumentation söker att etablera. Den ömsesidiga förståelsen, som är kommunikationens grund, bryter då samman. I sitt vidare resonande citerar hon Habermas när han gör en distinktion mellan aktör och observatör.

Han menar att en samhällsvetare som endast uppträder som observatör har svårt att ge korrekta tolkningar av det han observerar. Först när han är deltagare i en kommunikation, där parterna åberopar gemensamma giltighetsanspråk, blir han aktör. Detta är förutsättningen för att tolkningen ska leda till förståelse av den andre ...⁹

Det samma kan således också hävdas om den kommunikativa relationen i mötet mellan socialarbetaren och klienten, det är först som kommunikativ handling relationen leder till förståelse.

Att vara professionell, som det framstår ur handläggarnas enkätsvar, innebär att de söker förhålla sig framför allt som observatörer. I så fall innebär det att handläggaren utifrån en känslomässigt restriktiv, d.v.s. så formell kunskapsinhämtning som möjligt kommer fram till en bedömning av vilket problem det egentligen handlar om. Denna bedömning liknar i så fall en sorts klinisk diagnos (patienten förväntas inte lägga sig i bedömningen, utan nöjer sig med att svara på och eventuellt ställa frågor) där validiteten i bedömningen mera beror på handläggarens förkunskaper, d.v.s. professionella kompetens, än på

⁸ Kihlström (1990) s. 45 f. Det är, vad jag känner till, den enda rent empiriska studien av socialt arbete som utgår från Habermas och hans teori om det kommunikativa handlandet. Peter Westlunds avhandling handlar om socialarbetets rationalitet på en mera övergripande eller teoretisk nivå. I mindre undersökningar i olika samhällsvetenskapliga ämnen förekommer efterhand uppsatser där man arbetat med Habermas' teori som utgångspunkt för empirin.

⁹ A. a. s. 46.

ett kooperativt sökande som kan leda fram till gemensam förståelse. Att man inte uppnår enighet upplevs därför inte så allvarligt, kanske det rentav kan upplevas som en validering av den egna professionaliteten. Ärendets normativa dimension blir härvid mera en fråga om hänvisning till lag och lagens tolkning än om gemensam uppfattning av vad som är gott och/eller rättvist. Det är sedan, när det drar ihop sig till beslut och insats, som socialtjänstlagens krav på klientens medverkan och samråd får tyngd och aktualitet. Här blir ärendet på sätt och vis synligt eller det får materiell existens och därför måste klienten vara införstådd med beslutet och dess konsekvenser. Om sådan enighet inte nås kommer ärendet, både inför handläggaren själv och inför professionen, som i detta sammanhang har realitet som mental korrektiv instans, att framstå som i dålig överensstämmelse med socialtjänstlagen och dess intentioner.

Som avslutning på detta försök att tolka svaren, måste frågan ställas om ett sådant förlopps betydelse för ärendet som konkret verklighet. Om det är så att den tysta kunskapens innehåll å ena sidan utgörs av kompetens, i den betydelse bröderna Dreyfus lägger i begreppet, och här oberoende av vilket steg i lärandeprocessen det rör sig om, å den andra sidan av olika och för aktörerna mer eller mindre dolda tankefigurer, blir själva socialarbetets praxis problematisk. Ty det är i så fall omöjlig att veta vilken de dolda föreställningarnas betydelse för ärendet är. Kanske, är det så att enigheten kring insatserna i realiteten utgör ärendets centrala upplevelsedimension medan bristen på ömsesidig kännedom dess centrala realitet – eller ...?

När vi från forskarnas sida framhöll det förbryllande i att man samtidigt som man i de flesta ärenden har svarat att man har mindre god kännedom om klienterna, dessutom i vid utsträckning är oeniga eller endast delvis eniga om problemen och klientens resurser ändå kan vara i stort sett eniga om insatserna, såg man på oss och skrattade smått generat medan man förklarade att det var något man aldrig tänkt på. När vi därefter föreslog att ett sätt att förstå resultatet skulle vara om det var så att svaren både refererade till de olika ärenden men samtidigt censurerades av deras egna föreställningar om hur ett professionellt skött ärende skall se ut – var det inget som handläggarna omedelbart accepterade. Det var först när vi

från forskarhåll menade att det i vardagslivet oftast förhåller sig tvärt om vad det gjorde i de redovisade ärendena, som man började förundra sig över och begrunda innebörden i de svar man givit.

Nu var syftet med denna del av kartläggningen inte att söka enighet kring tolkningen av och kring handläggningen av de olika ärendena. Det var således inte en fråga om att de olika handläggarna skulle acceptera en eventuell kritik som forskarna kunde tänkas framföra. Syftet var att stimulera till självkritisk reflektion kring det egna sättet att skapa ordning i och eventuellt få kontroll över från början oklara och förvirrade situationer samt att utifrån gemensamma diskussioner börja ställa frågor till den egna handläggningen sådan som man själv valt att presentera den. Härvid var en av våra centrala frågor vilket/vilka förhållningssätt är det möjligt att utläsa av ärendehanteringens om denna betraktas som kommunikativ handling, det vill säga, som diskurs i handling och därmed liksom text sökas förstådd genom tolkning.

Tabell 7:15 nedan visar hur svaren fördelar sig mellan de fyra handlingsmodellerna (det är naturligtvis en förutsättning för tolkningen att sambandet mellan frågan och handlingsmodellen godtas). Samtidigt bildar de delvist ett mönster med en tyngdpunktsförskjutning från vänster till höger eller från låg till hög. Således är den dramaturgiska handlingen (DH) den minst förekommande av handlingsmodellerna eftersom *låg* eller "endast lite" är det mest frekventa svaret med 40 respektive 33 procent. Konstaterande språkhandling (KSH) bryter delvis mot mönstret genom att det mest frekventa svaret är *hög* d.v.s. "ganska eniga" med 34 procent medan svarsalternativet "så där" eller *mellan* valts i 31 procent av svaren. Normativt reglerande handling (NRH) intar en mellanställning, d.v.s. att här är det oftast förekommande svaret, "så där" eller *mellan*, med 37 procent. Slutligen är "ganska eniga", *hög*, det helt dominerande svaret på frågan om det rätt enighet mellan klient och handläggare kring de gjorda och planerade insatserna, strategisk handling (SH). Hela 43 respektive 59 procent svarar så.

Tabell 7:15. De fyra handlingsmodellerna och handläggarnas bedömningar i termer av låg, medel och hög, procentsiffror

Handläggarnas bedömning/ Handlingsmodell		Låg	Medel	Hög
DH	Barnet	40	30	24
	Föräldrarna	33	29	31
KSH	Problemet	19	31	34
NRH	Resurser	16	37	31
SH	Tidigare insats	8	29	43
	Planerad insats	6	25	59

Mönstret är således att i en stor del av ärendena på de två sektionerna råder det i vid utsträckning enighet mellan klient och handläggare om de insatser som görs trots att man i ett flertal av fallen endast känner varandra relativt ytligt och oftare är mindre eniga än eniga om vilka problemen är och vilka resurser som klienten har.

En fråga som socialsekreterarnas svar aktualiserar är om det finns ett underliggande mönster, något som sorterar mellan de ärenden där en bättre ömsesidig kännedom antingen upplevs eller reellt uppstår, och sådana där detta inte blir fallet? Något som gör att det utvecklas en djupare relation mellan aktörerna eller om det är tillfälligheter som avgör när och hur man lär känna varandra. Det kräver emellertid en analys av svaren där jag går in i materialet och söker de eventuella samband som kan finnas mellan enkätens variabler. Men eftersom våra frågeformulär mera syftade till att öppna för reflektion och eftertanke kring det egna förhållningssättet än till att ge slutgiltiga svar – svar på frågor som vi ännu knappast kunde ställa – så var det i våra intervjuer med handläggarna som sådana fördjupningar måste ske. Eftersom vårt material dessutom, rent statistiskt sett, är relativt litet och det därför kan vara problematiskt att dra för långtgående slutsatser, har jag undvikit att bryta ner det i allt för många subgrupper. Av samma anledning har jag avstått från att uteslutande presentera svaren i procentsiffror som allt för lätt förför och lockar till jämförelser som förpliktar även om grunden är osäker.

Förledd av min nyfikenhet har jag emellertid, i tabellerna 7:16 – 7:19, gjort ett avsteg från den smala vägen och korstabulerat ärendenas familjestruktur med de fyra handlingsdimensionerna. Syftet är att pröva om det finns något i barnens/ungdomarnas bakgrund som bidrar till förståelsen av det mönster som tecknas i materialet. Jag har valt att se på familjestrukturen eftersom den är det närmaste jag kan komma ett mått på barnet/ungdomens sociala situation. I tabell 7:16. har jag jämfört hur väl man lärt känna varandra, barnet redovisat till vänster och föräldrarna till höger. Och jag vill ännu en gång understryka att tabellen endast är meningsfull som ett fält för upptäckt och möjliga frågor och inte som ett avslöjande av säkerställda samband.

Tabell 7:16. Hur pass väl handläggare och barnet (ungdomen)/föräldrarna lärde känna varandra, fördelat på familjestruktur, procenttal

<i>Hur väl handläggare och barn/föräldrar lärde känna varandra</i>	God kännedom		Så där		Endast lite		Vet ej		Totalt	
	barn	föräldr	barn	föräldr	barn	föräldr	barn	föräldr	barn	föräldr
<i>Vem k bor med</i>										
Båda föräldrarna	43	43	19	19	24	24	14	14	100	100
Ensam moder	22	30	32	35	42	31	4	4	100	100
Ensam fader	-	-	67	33	33	67	-	-	100	100
Moder och styvfar	23	31	38	46	31	15	8	8	100	100
Andra i familjen	8	8	17	33	75	58	-	-	100	99
Andra än familjen	18	33	33	15	42	42	6	9	99	99
Bor själv	100	67	-	-	-	-	-	33	100	100
På krim. anstalt	-	-	100	100	-	-	-	-	100	100
Summa	24	31	30	29	40	33	6	7	100	100

Det första man lägger märke till i tabellen är, att när barnet bor med båda föräldrarna så är chansen, att handläggarna tycker att de och barnet lärt känna varandra bra, nästan dubbelt så stor som den är om barnets familjesituation ser annorlunda ut. Vi ser också att

handläggarna menar att de och barnen lär känna varandra lika bra som de själva och föräldrarna gör det. I de övriga kategorier, bortsett från *ensamma fäder* och *bor själv*¹⁰, där det endast rör sig om 3 ärenden i varje kategori, är det oftare mellan föräldrarna och handläggaren som eventuell kännedom uppstår än det är mellan barnet och handläggaren. Vad betyder tabellen? Är det tillfälligheter som avgör hur relationen kommer att se ut i varje enskilt ärende eller är det så att vi alla styrs av mer eller mindre omedvetna föreställningar om vad som är möjligt och vad som inte leder någon vart?

En möjlig reflektion är att den *hela* eller *traditionella* familjen också är den som på det mest grundläggande sättet överensstämmer med våra etablerade, och härmed även inom socialtjänsten rådande, föreställningar om den goda eller riktiga familjen. Att vi, trots de problem som ligger bakom familjens kontakt med socialtjänsten, känner igen mönstren i det som sker och därför också har lättare för att känna viss, om inte sympati, så dock empati med dessa människor och därmed att komma dem närmare än andra med ett mera avvikande sätt att ordna sin tillvaro. Att socialsekreterarna så att säga är i *det traditionella familjemönstrets makt*.¹¹

I tabellen kan vi också se att när barnet eller den unga placerats utanför kärnfamiljen är sannolikheten att det skall uppstå en mera nära relation mellan handläggare och barn/ungdom som minst, om vi bortser från de mycket få som bor med en ensam fader, eller finns inom kriminalvården. Och lägst anges den ömsesidiga kännedomen vara när barnet/ungdomen bor hos någon annan i familjen än föräldrarna. Åter kan man fråga sig vad det är som gör att handläggarna upplever det som att med dessa barn/unga har man endast yttlig ömsesidig kännedom. När barnet bor hos andra i familjen än föräldrarna handlar det, där det rör ungdomar, i de flesta fall om att ungdomen vill något annat än den (oftast) ensamstående modern. När

¹⁰ När den unge nått sådan ålder att ett eget boende skall provas krävs nära kontakt med ungdomen som skall börja sitt eget liv oberoende av socialtjänsten - ett stort steg att ta, icke minst för handläggaren, vad jag kunnat förstå av det som sades om dessa unga. När det gäller ensamma fäder som söker socialtjänstens stöd, visade det sig att man i de flesta fall hade mycket dålig kännedom om fadern. Var barnet så pass gammalt att det var möjligt, blev det där kontakten etablerades.

¹¹ Eliasson (1987) s. 48, som i sin diskussion av olika *livsformers makt* citerar Uffe Juul Jensen (1984).

det är mindre barn är det i regel fråga om föräldrar som delvist hamnat "vid sidan om", t.ex. på grund av missbruk etc. och där familjen tagit hand om barnen för att "rädda" dem undan föräldrarnas inflytande men förr eller senare behövt socialtjänstens stöd varför man kommit i konflikt med barnets biologiska föräldrar. En konflikt där handläggaren i regel stödjer familjen mot föräldrarna. När det handlar om barn som placerats utanför familjen, är det onekligen min föreställning att en verklig och om möjligt ömsesidig kännedom och tillit måste vara avgörande för den följande processen eller utvecklingen. Nu är det naturligtvis så att en del av dessa barn är relativt små och där är det kanske svårare att tala om ömsesidig kännedom, men ändå. Om vi bortser från spädbarnen, så måste ett barn som bedöms leva i en situation som kräver samhällets insatser i så handfasta former som en placering utanför familjen ändå är, tycks det mig, komma nära inpå handläggaren och därmed ge anledning till en relation präglad av öppna sinnen och lyhördhet.

Annorlunda förhåller det sig med de ärenden som gått i arv från handläggare till handläggare och därför på sätt och vis fortsätter av egen kraft. De formella kraven på regelbunden uppföljning enligt lagar och rutiner blir dominerande medan frågor som varför; vad var syftet och är det det samma i dag som då; har jag samma syfte som min föregångare eller vill jag något annat etc. riskerar att ställa till det i ett ärende som på något sätt funnit sin form och som därför fått lov att fortsätta så att säga *to the bitter end*. Åtminstone var man, när vi tillsammans diskuterade dessa ärenden, eniga om att det är svårt att ställa sådana frågor samtidigt som så många nya och svåra ärenden krävde ställningstaganden här och nu. "*Ett ärende som inte pockar på vår uppmärksamhet får ofta lov att ligga medan vi försöker hinna med det som är akut*". Det är bara så.

Vad gäller handläggarnas uppfattning av enigheten kring klienternas problem och resurser så har det knappast någon betydelse hur familjebilden ser ut. I tabell 7:17 ser vi att det endast är små skillnader mellan de olika familjesituationerna och om man varit eniga eller ej.

Tabell 7:17. Hur pass eniga man var om problemet/resurserna fördelade på familjestruktur. Procenttal

<i>Var man eniga om problem/resurs</i>	Ganska eniga		Så där		Ganska oeniga		Vet ej		Totalt	
<i>Vem k bor med</i>	problem	resurs	problem	resurs	problem	resurs	problem	resurs	probl	resurs
Båda föräldrarna	33	33	24	24	24	24	19	19	100	100
Ensam moder	35	30	28	41	24	18	12	12	99	101
Ensam fader	33	33	67	67	-	-	-	-	100	100
Moder och styvfar	38	31	46	54	8	8	8	8	100	101
Andra i familjen	42	42	42	42	8	17	8	8	100	100
Andra än familjen	30	30	21	21	15	15	33	33	99	101
Bor själv	33	33	67	67	-	-	-	-	100	100
På krim. anstalt	-	-	100	100	-	-	-	-	100	100
Summa	34	31	31	36	19	16	16	16	100	99

I tabell 7:18 är det uppenbart att vem barnet/ungdomen bor med, d.v.s. familjesituationen, knappast har någon betydelse för hur handläggaren uppfattar enigheten kring tidigare gjorda och planerade insatser. Det är endast i placeringsärendena man kan se någon tydligare skillnad på enigheten och då framför allt kring det som har varit. När det gäller planerade insatser upplevs enigheten stor även med dessa familjer.

Vad gäller barn/unga som bor hos andra än familjen, d.v.s. om det skett en placering utanför familjen, är det intressant att notera hur man från handläggarnas sida bedömer att den lilla oenighet som finns kring insatserna nästan uteslutande handlar om det som varit. I inget fall menar man sig vara helt oeniga med de berörda och i endast 18 procent är det *så där* med enigheten medan man i 64 procent er fullständigt överens med parterna. Underligt är det, igen, att man i 18 procent av ärendena säger att man inte vet, och här tror jag att vår förståelse, eftersom det rör sig om planerade insatser, rimli-

gen skall finnas där det handlar om beslutade insatser som sker utan att barnet och de biologiska föräldrarna tillfrågas om deras mening – det finns trots allt sådana ärenden även i vår kartläggning.

Tabell 7:18. Hur pass eniga man var om de tidigare gjorda/planerade insatserna fördelade på familjestruktur, procenttal

Var man eniga om tidigare gjorda/planerade insatser	Ganska eniga		Så där		Ganska oeniga		Vet ej		Totalt	
	Tidigare	Plan.	Tidigare	Plan.	Tidigare	Plan.	Tidigare	Plan.	Tidig.	Plan.
	insats	insats	insats	insats	insats	insats	insats	insats	ins.	ins.
Vem k bor med										
Båda föräldrarna	52	52	19	29	5	-	24	19	100	100
Ensam moder	42	59	32	24	9	11	16	5	99	99
Ensam fader	100	67	-	33	-	-	-	-	100	100
Moder och styvfar	54	54	31	31	8	8	8	8	101	101
Andra i familjen	42	58	33	33	17	-	8	-	100	99
Andra än familjen	27	64	30	18	6	-	36	18	99	100
Bor själv	100	100	-	-	-	-	-	-	100	100
På krim. anstalt	-	-	100	100	-	-	-	-	100	100
Summa	43	59	29	25	8	6	19	9	99	99

Under, först forskarnas gemensamma och senare mina egna, många samtal med handläggarna på de två sektionerna (dock mest på sektion 11) nyanserades bilden av deras sätt att möta klienterna, samtalets innebörd, deras föreställningar kring den egna rollen och socialtjänstens uppgifter, vad som är klienternas behov, sånt som oroade och mycket annat. Därför gäller den tidigare utfärdade varningen – att icke läsa tabellen som en beskrivning av de faktiska förhållanden utan som en redogörelse för hur de olika handläggarna vid kartläggningens början uppfattade den egna relationen till klienterna, uttryckt genom hur pass väl man bedömde att man lärt känna varandra – kanske ännu mer för tabell 7:19 än för övriga tabeller.

Tabell 7:19. Lärde du och föräldrarna/barnet känna varandra? Fördelat efter handläggare

Handläggare	God känne- dom		Så där		Endast lite		Vet ej		Antal ärenden	
	Föräld	Barn	Föräld	Barn	Föräld	Barn	Föräld	Barn	Föräld	Barn
Sektion 11										
A	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1
B	3	-	10	8	9	14	3	3	25	25
C	15	13	8	11	8	8	1	-	32	32
D	9	7	3	6	9	9	1	-	22	22
E	2	1	9	4	8	14	-	-	19	19
Sektion 31										
A	10	11	4	7	6	2	-	-	20	20
B	5	2	4	4	2	5	-	-	11	11
C	2	1	2	3	3	3	-	-	7	7
D	-	-	1	1	4	4	5	5	10	10
E	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
F	2	1	6	5	3	5	1	1	12	12
Summa	49	38	47	49	53	64	11	9	160	160

Som sagt arbetade handläggare C på sektion 11 och handläggarna A på 31:an framför allt med ungdomar och i båda fallen uppskattar man att man i ca 50 procent har god och ömsesidig kännedom om varandra. Extremerna åt andra hållet är B på 11:an och D på sektion 31. Även E på sektion 11 tillhör dem som bedömer den ömsesidiga kännedomen, och då framför allt till barnen, som svag. Här kan man naturligtvis fundera på vad det är för faktorer som bidrar till att bilderna blir så olika, och vi gjorde det. Medan D på 31:an, som handläggare var relativt ny och dessutom möjligen på väg till en annan tjänst, är de relativt sett många *vet ej*-svaren i viss mening begripliga, även om det skulle tyckas mera naturligt att välja svarsalternativet, *endast lite*. Handläggare B på 11:an, däremot, hade varit på sektionen några år och betraktades allmänt som *tung* i barn- och ungdomsgruppen och en av dem som utgjorde sektionens ryggrad. Likaså hade hon ärenden med både ungdomar och barn i olika åldrar. Varför hennes bedömning avviker från de övrigas på det sätt som den gör var en fråga som sökte svar. När vi tillsammans diskuterade frågan menade hon att det delvis berodde på hur hon upp-

fattat frågan, men också på hennes föreställning kring hur handläggaren i ett professionellt skött ärende skall hantera sin och klientens relationer. E på sektion 11 visade sig, vid våra samtal kring frågan, ha en något annorlunda tolkning av frågan än övriga. En verklig god kännedom om varandra kräver enligt henne en relation som på sätt och vis överskrider de gränser som vanligen förekommer och normalt bör förekomma i dessa ärenden. En sådan relation kan man knappast ha med barn och totalt var det bara med två kvinnor och en ungdom som hon menade sig ha en sådan god relation. E var också tveksam till om det är önskvärt att ha en så nära relation till alla sina klienter. Frågan om hur väl handläggarna menade man lärt känna varandra i de olika ärenden verkade således fånga in, åtminstone, vissa aspekter av det mångtydiga begreppet förhållningssätt.

När vi så småningom presenterade sammanställningen av svaren ville man först inte riktigt kännas vid våra resultat. Särskilt var det några av handläggarna som valde att inta försvarsställning. Men flertalet var ändå mycket nyfikna och ville gärna diskutera varför det blev så här. Man visste ju att man själv hade fyllt i formulären men att det när det ställdes samman skulle bli så här det hade man inte tänkt sig. Först funderade man en hel del på varför man svarat som man gjort. En del menade att det berodde nog ändå mycket på att man inte visste vad det var vi var ute efter. När vi påpekade att vi inte varit ute efter något speciellt utan frågat om sånt som man rimligen frågar om när man är nyfiken och intresserad av det som pågår, menade man att man var inte vana att få sådana frågor och att man därför blivit överrumplade. Men efterhand när man vant sig vid att så här ser det ut, vändes intresset mot de mera underliggande frågorna – hur ser våra relationer till klienterna ut och varför gör de det, hur enig är vi i grunden etc.

Ett genomgående tema i dessa diskussioner var, som tidigare påpekat, att man, för att vara professionell, bör hålla visst avstånd till klienten. Att gå in i en *allt för* personlig relation innebär, det menade man, stora risker både för att man skall förlora kontrollen över ärendet och att man efter hand skall bli "utbränd". Tanken att man skulle kunna vara både nyfiken och intresserad och samtidigt hålla professionell distans möttes med motargumentet att man då är ute på

djupt vatten där man allt för lätt överskrider de gränser som klienten har rätt att sätta upp – att man blir integritetskränkande.

Den andra stora diskussionsfrågan kom att röra vem som egentligen är klienten i ett, som man tydligen mer eller mindre omedvetet uppfattade det, familjeärende. Här oroades man verkligen av den otidlighet som man upplevde i flera ärenden. Att man i ett antal ärenden så tydligt identifierat sig med mamman, nästan så man accepterade ordet *mot* barnet eller ungdomen, var något man inte tänkt på innan. Ett exempel på ett sådant ärende belyser mycket tydligt hur det kunde vara.

Handläggaren var ung och kvinna. Ärendet rörde en pojke i åtta års-åldern som på grund av bristande vård och förmåga hos mamman blivit familjehemsplacerad. Pojken beskrevs som liten och smal, blond och blek och mycket tystlåten. Han verkade understimulerad och mest drivande runt på egen hand. Ett tyst, nästan färglöst, barn som verkade vara i behov av ett familjehem där han kunde utvecklas och "få färg". Mamman var en ung kvinna som nyligen fått ett andra barn, en dotter, som tog alla hennes krafter. Denna mamma var en mycket färgstark kvinna som på olik sätt strulade runt och försökte hålla ihop sitt liv, och som naturligtvis var mycket fäst även vid pojken. Socialsekreteraren berättade att hon fascinerades starkt av denna kvinna och det utvecklade sig en osedvanlig öppen ömsesidig relation mellan dem. Man hittade efter visst sökande ett familjehem, där man förväntade sig att pojken skulle trivas.

Det visade sig emellertid efter ett tag att familjehemmet och mamman tänkte olika i så gott som alla sammanhang. Och eftersom de hade svårt att komma överens blev det besvärligt när pojken skulle besöka sin mamma. Socialsekreteraren ställde då upp och skjutsade pojken fram och tillbaka mellan mamman och familjehemmet.

Vid ett sådant tillfälle, berättade hon, när de var på väg tillbaka till familjehemmet efter att pojken vistats hos mamman hade pojken, som satt i baksätet, varit osedvanligt pratsam. När han märkte att hon var mera upptagen av samtalet med en kollega som hon tagit

med för att med familjehemmet reda ut problemen kring placeringen och som satt bredvid henne i framsätet, och därför inte lyssnade på det han sade, hade han börjat knacka henne på axeln, som man knackar på en dörr, medan han hojtade hennes namn. Hon hade emellertid varit så upptagen av samtalet med kollegan att hon heller inte svarade kroppsligt på hans kroppsliga försök att fånga hennes uppmärksamhet. Så småningom gav pojken upp och han hade aldrig mera knackat på henne efter denna resa, varken mentalt eller kroppsligt.

När handläggaren berättade om ärendet var det länge mammans situation och hur hon, handläggaren, lyckats undvika att även den lilla dottern blev placerad, som fyllde berättelsen. Det var först när frågan togs upp om vem som egentligen var hennes klient, som hon kom att tänka på och berättade om pojkens försök att fånga hennes uppmärksamhet. Trots att hon i sin beskrivning av ärendet klart såg pojken som den utsatte och därför i behov av det stöd och den utveckling ett familjehem kan ge, så möttes hon och pojken aldrig i något som skulle kunna kallas en öppen och levande relation. Pojken förblir under ärendets gång ett objekt eller föremål för behandling och behandlingsinsatser varvid hon, utan att hon egentligen själv märkte det, bytte klient. Något tillspetsat formulerat kan förloppet beskrivas som att socialsekreterarens uppfattning av pojken som färglös och tyst gjorde att hon aldrig uppmärksammade hans *kroppsliga vara* och därför heller inte mötte honom när han sökte dialog och förståelse, till och med genom att rent fysiskt knacka på hennes uppmärksamhet. Och eftersom de två aldrig möttes, inte ens i en kroppslig förståelse, övergick pojkens familjehemsplacering från att vara ett eget syfte till att bli ett instrument hon kunde använda för att få ordning på mammans livssituation. Att sedan syftet var gott, d.v.s. att hon menade att mamman skulle få bättre ordning på sitt liv innan pojken skulle kunna lämna familjehemmet för att flytta hem till henne, ändrar inte vid detta. Från att vara en insats som gällde pojken och hans utveckling förändrades denna till att vara ett sätt att skapa utrymme så mamman skulle få kontroll över sitt liv.

Ärendet är också ett, om än extremt, exempel på vad man från handläggarna skulle kunna mena när man framhöll att man mindre

ofta sökte och fick ömsesidig god kännedom och kontakt med barnen i de olika ärendena.

2. Intervjuerna, bearbetning och tolkning – kartläggningens andra fas

Efter sommarens arbete med att operationalisera Habermas' modell¹² blev det under hösten 1988 nödvändigt att genomföra ett antal diskussions- och arbetsseminarier kring modellens begrepp. På de första, av dessa, arbetsseminarier och efter våren och sommarens genomgång av utvecklingsprogrammet, presenterade vi den analysmodell som vi utarbetat. Härvid introducerades även Habermas' handlingsmodeller. Det var ingen lätt uppgift. Begreppen var nya och praktikerna stod undrande inför dem. Det rörde sig inte bara om det initiala motstånd som vi alla känner inför nya, krångliga begrepp som vi har svårt att se meningen med. Det var också ett motstånd som hämtade näring ur den oro man fortfarande kände inför de risker som en tillämpning av modellen skulle kunna föra med sig. Tänk nu om den kommande kartläggningen visade sig avslöja sådant som man inte skulle klara av att se, t.ex. att man hade ett oprofessionellt förhållningssätt, eller att det fanns skillnader mellan handläggarna som man framöver skulle få svårt att hantera. Och även om flertalet tyckte att de upptäckter man redan gjort hade varit spännande, fanns det de som ogillade hela historien och innerst inne upplevde forskarnas närvaro som ett uttryck för centralförvaltningens övergrepp¹³. Slutligen hade motståndet även samband med socialsekreterarnas föreställningar om praktikens förhållande till teori. Ett ofta förekommande argument var att när man nu har så många ärenden som man hade, varför i hela friden krångla till det hela, och göra processen ännu mera tidskrävande med teoretiska, och dessutom besvärliga, modeller.

¹² Se kapitel 6 avsnitt 3 ovan, där modellen redovisas.

¹³ Denna hållning mötte vi framför allt på sektion 11. Det var ju där man blivit utpekad som en sektion med stora interna problem. Särskilt var det en av socialsekreterarna som mycket starkt upplevt centralförvaltningens agerande som ett övergrepp. Det krävdes mycket tid innan hon kände tillräckligt förtroende för forskarna och deras närvaro så hon kunde acceptera att delta i analysen av de egna ärendena.

Det var ändå och i första hand på sektion 31 som man tyckte att forskningen, om man inte var på sin vakt, skulle kunna utveckla sig till ett mera betungande än befriande inslag i det pågående ärendearbetet. I en intervju 1992, med den dåvarande sektionschefen, säger hon om detta: *När man sen körde er modell såg man mycket nytt, det gjorde man, men den upplevdes som för jobbig, vardagen skymde och då tyckte man att den var för teoretisk. Man kom inte så långt att den blev en vardagsmodell. Den var för arbetsam, krävde ju att man själv skulle producera den nya kunskapen...* Dessutom var personalomsättningen vid denna tidpunkt större där än på sektion 11. Det innebar att nya socialsekreterare kom till, som inte varit med från början. Härmed uppstod det mer eller mindre starka behov av att markera egna ståndpunkter, rent teoretiskt, liksom det inte upplevdes som självklart att man skulle inordna sitt arbete under rutiner man inte själva varit med om att bestämma. Överhuvudtaget blev det efter hand svårt att hålla samman diskussionerna på sektion 31. När dessa förhållanden nämns bör det erinras under vilka omständigheter forskningen blev införd på sektionen. Den direkta anledningen hade varit att man genom forskningens närvaro på sektionen skulle slippa det synnerligen ovälkomna utvecklingsteamet. Samtidigt som ingen hade riktigt klart för sig hur uppknuten forskningen var till utvecklingsprogrammet. Det var ju så att det man tyckte sig behöva hjälp med var *missbruksproblematiken* och när forskarna inte var beredda att bistå med det, så upplevdes detta med forskning mindre intressant, även om man visst fascinerades av, och under ett års tid slet med, den modell för barn- och ungdomsarbetet vi lade fram och det den visade.

Men tillbaka till kartläggningen och handlingskategorierna. Det var framför allt den dramaturgiska modellen som vållade besvär. Först var det själva tanken på vad modellen innebar, som ställde till det, vad är en *dramaturgisk handling* för något, hur ser den ut etc. Att översätta Peter Westlunds formulering av den dramaturgiska handlingen – som språkligt uttryck för självpresentation, där språkets expressiva funktioner tas i bruk för att uttrycka aktörernas subjektiva värld – till för socialt arbete relevanta, eller det är kanske riktigare att säga begripliga, situationer visade sig vara en komplicerad uppgift. Det var när vi i samtalet närmade oss begreppet

"livsvärld" med dess giltighetsanspråk djupt förankrat i intersubjektiviteten och inte i objektiva fakta, som existerande föreställningar kring professionalitet etc blockerade tanken. Därefter kom problemen med avgränsning av dramaturgin och vi drogs i seminarierna in i långa och inte sällan rätt underliga resonemang om när en handling kan sägas vara dramaturgisk och när den, trots likheter, inte är det. Ett tag surrade förkortningarna för handlingsmodellen, DH, KSH, NRH och SH, kring öronen på oss ungefär som insekter kan göra det när det är väderomslag i luften. Men så småningom började begreppen falla på plats och man upptäckte olika situationer och sammanhang i det sociala arbetet som fick ny innebörd i handlingsmodellens termer.

Om detta arbete skriver socialsekreterarna på sektion 11 själva i den tidigare citerade rapporten: *Det kändes som en revolution*. Och jag tror att deras beskrivning är nog så levande och informativ, som jag själv förmår att beskriva händelseförloppet under detta skede.

I september 1988 kom Immanuel åter till sektionen. Han beskrev för oss traditionell handläggningsrutin i form av fyra tågagnar. En ansökan kommer in och det blir ett möte, en träff mellan klient och socialsekreterare [vagn nr 1]. Man utreder och kommer fram till en åtgärd [vagn nr 2], Kollar tillgängligt lagrum för beslutet och verkställer [vagnarna nr 3 och 4]. Immanuel vill nu införa nya tankar och värden i handläggningen. Mötet kallar han "dramaturgiskt möte", då det ju händer saker mellan människor. Varje möte är ett litet "drama" och det uppstår relationer på gott och ont mellan människor. Utredningen kallar han "konstaterande språkhandling". Här gäller det att komma fram till klientens "sanning", vilket är problemet, vilken lösning och vilken hjälp behöver och efterfrågar klienten? När detta är gjort och man är överens stämmer man av med lagar, regler och normer. Detta kallas "normativt reglerande handling". Därefter kommer verkställighet, som benämns "strategisk handling".

Tågordningen är här inte linjär som i den "traditionella" handläggningen. Immanuel vill att vi skall se tiden cirkulär, att man inte går från ansökan till beslut som i första tågsättet, utan de olika tågagnarna går in i, breddvid och om varandra beroende på aktörernas (socialsekreterare-klient) handlingar och förhållningssätt, händelser.

Immanuel presenterade också sin modell där de nya konstiga orden för handläggningen är inskrivna. Tillsammans med vår handledare sätter han in ett av hennes ärenden i modellen [hon hade endast detta ena ärende]. Det är en fantastisk upplevelse för alla socialsekreterare i gruppen. Äntligen börjar vi förstå något av forskningen. Det blir mycket klart för oss att vi genom att granska handläggningen också kan se vårt förhållningssätt. Det känns mycket spännande, men utmanande. Orkar jag se mig själv, vara kritisk mot mig själv? Var tankar som inställde sig.

Sedan skulle forskarna utveckla sin modell ytterligare. Vi fick lämna "provärenden". Vi hade träffar där vi arbetade med och finslipade modellen och enkäterna. Forskarna kom flera gånger under hösten/vintern. De gav oss varje gång mer "kött på benen", nu skulle också den stora kartläggningen ske [här syftas till den i föregående avsnittet redovisade enkäten]. Allt merarbete detta skulle föra med sig löstes med att vår handledare tillsammans med en "ungdomslag" gick igenom samtliga akter och fyllde i "hårddata". Socialsekreteraren behövde sedan bara fylla i de frågor, som måste besvaras av handläggaren personligen, frågor som handlade om relation och samstämmighet i åtgärder och beslut. Detta visade sig inte vara helt lätt att svara på. Socialsekreteraren skulle plötsligt värdera sina relationer och samstämmigheten till klienten i en skala från 1 till 10. Detta gav upphov till nya tankar och diskussioner om hur pass ärligt man hade vågat besvara frågorna.

Forskarnas första sammanställning av enkäten besannade också farhågorna, att vi tenderat att övervärdera vår "goda" kontakt med klienten. En "profil" ur sammanställningen kunde visa att socialsekreteraren bedömt sin och klientens relation som mycket god och att man varit helt ense om åtgärd och beslut medan de i samma ärende svarat att de knappast kände varandra! Vi undrade ju förstås hur forskarna kunde använda sådana märkliga uppgifter och oroad oss lite för att även detta enkätarbete skulle "gå åt skogen".¹⁴

Efter detta – d.v.s. efter seminarier, modellutveckling, "finslipning" av enkäten och administration av samma, som pågick mer eller

¹⁴ De [raka parenteserna] är mina inpass i texten. I övrigt så följde våra möten och arbetet tillsammans med socialsekreterarna på sektion 31 samma mönster som på sektion 11, och jag tror att, bortsett från vissa detaljer, så skulle en rapport därifrån sett ungefär likadan ut.

mindre på en gång och i ett tempo där tidsplaner och pedagogik löstes upp och ersattes av improvisation – fick några av handläggarna, som anmält sig intresserade, välja mellan ett och tre av de egna ärendena, vilket ärende som helst, och göra en sammanfattande beskrivning av detta. De skulle härvid pröva att ange de handlingar och händelser som de själva uppfattade som mest betydelsefulla för ärendets förlopp och resultat. Vi fick på detta sätt totalt 12 ärenden.

Att denna fas i projektet inte uteslutande var präglad av kaos men också av entusiasm och kreativitet; att det kanske framför allt var en period genomsyrad av nya upptäckter och mycken eftertanke hos den enskilde handläggaren får några ytterligare citat från praktikernas egen beskrivning av skeendet illustrera.

Diskussionerna i barn- och ungdomsgruppen började innehålla nya begrepp. Vi hade blivit mycket medvetna om mötet med klienten, den viktiga relationen och hur vi bar oss åt överhuvudtaget.

–Tala om "aha"-upplevelser. När vi analyserade ärendet kom många saker upp som jag aldrig tidigare tänkt på.

–Nu tänker jag oftare på hur jag bär mig åt. Anstränger mig medvetet för att bygga relationer. Tänker ej i termer av diagnoser och problem, utan i möten.

–Man måste våga vara självkritisk när man jobbar med modellen. Den blir ett bra utvärderingsredskap.

–För mig var det att sätta ord på känslor.

–Det handlar ju hela tiden om människors känslor och möten.

–Mötet – och i mötet är det igenkännandet, därför att det innehåller ömsesidig bekräftelse.¹⁵

¹⁵ De här anförda citaten har av författarna tagits med för att visa hur de interna diskussionerna under denna fas av kartläggningen förändrades och präglades av arbetet med modell och enkät, trots all omtalad oro.

Strax efter julen 1988 fick vi oss tillskickat resultatet av handläggarnas sammanställning av de valda provärendena. Peter och jag träffades någon vecka in i det nya året och under vårt arbete med att placera in ärendena i modellen kunde vi så småningom fastställa ett tillvägagångssätt när vi nu tillsammans med handläggarna skulle börja kartläggningens andra fas, analysen av ett visst antal ärenden per handläggare.

3. Tre kriterieskapande begrepp

Kartläggningens andra fas bestod således av att ett antal ärenden, närmare bestämt 29 st., 11 st på sektion 31 och 18 st. på sektion 11, valdes ut med utgångspunkt från den första fasens resultat, utöver de 12 st. som handläggarna själva valt ut åt oss. Socialsekreterarna fick i uppgift att sammanställa varje ärende i schematisk form med utgångspunkt i de handlingar och händelser som man menade var av avgörande betydelse för ärendeprocessen som sådan liksom för dess förlopp och resultat.

Inför våra intervjuer, eller som det är riktigare att kalla dem, samtal med handläggarna kring de ärenden som de själva sammanfattat i schematisk form, hade de 12 ärenden, som vi tidigare fått från dem, varit mycket lärorika. För det första upptäckte vi hur ofta det är oförutsedda händelser som driver ett ärende framåt – långt oftare än det var medvetna och planerade handlingar. Ibland var det tillsynes alldagliga banaliteter, medan händelserna till andra tider kunde vara mycket dramatiska, och i några enstaka fall fullständigt omskakande, men gemensamt för sådana händelser var att de gav ärendet vad vi kan kalla en "ny riktning". För det andra lärde vi att handläggarnas schematiska presentation av egna ärenden följde bestämda och ganska lika mönster. Bakgrundsbeskrivningen var således synnerligen handfast och kronologiskt ordnat samtidigt som den vid läsningen upplevdes märkligt godtycklig eller "tom" som historieskrivning. Med det menar jag, att handläggaren, trots en ofta långvarig och intensiv kontakt med en eller flera aktörer i ett ärende visade sig veta förbluffande lite om dessa människor och deras historia, om vi med människor menar, levande personer med ett unikt

levnadsförlopp. Helt annorlunda såg handläggarnas redogörelser för själva ärendeförloppet ut. Här var, även om det fanns gemensamma drag, skillnaderna mycket påtagliga. I dessa redogörelser fanns det starkt personliga inslag som är mycket intressanta. Vi upptäckte således att man i dessa redogörelser, låt vara på ett implicit eller kanske icke medvetet men ändå mycket påtagligt sätt, presenterade sig själv och de egna ambitionerna i ärendet. Och det var framför allt i dessa redogörelser som vi hittade sådant som alldeles uppenbart har med socialsekreterarnas förhållningssätt att göra.

För att tränga in i berättelserna insåg vi att vi måste utarbeta ett visst sätt att systematisera läsningen av texten. För det första insåg vi nödvändigheten av att i själva analysen skilja mellan handling och händelse. För det andra bestämde vi oss för tre begrepp som skulle användas som nyckel vid läsningen: *Villkor-kontext*, *definition* och *perspektiv*. Som sagt visade sig distinktionen mellan *handling* och *händelse* vara viktig. När en händelse inträffar är det inte ovanligt att den liksom driver ärendet framåt. Det kan ske genom att ärendet får en, i bland, helt ny riktning och härmed *tvingar* till nya handlingar. Men det kan också hända att socialsekreteraren i ett ärende tvekar och liksom verkar vänta på att något *skall hända* innan hon/han tar eller återtar initiativet i ärendet. Således bestämde vi oss för att i våra analyser göra en distinktion mellan handling och händelse som tog fasta på *vem* som handlade. Det vi kallar för handlingar är skeenden i sådana situationer där agerandet kan föras tillbaka till någon av de två handlande subjekten i berättelsen, socialarbetaren och klienten. Händelser är oftast, dock inte alltid, handlingar som andra aktörer än handläggare och klient initierar. Det är i regel handlingar vars konsekvenser, mer eller mindre, oförutsett drabbar någon av dessa båda huvudaktörer på ett eller annat sätt. Det kan handla om sånt som sker när andra myndigheter "griper in i" ärendet. Det kan ske i förhållande till klienten men också i förhållande till handläggaren. Exempel på detta kan vara när polis eller domstol agerar till följd av klientens liv, BUP kan intervenera och "ställa till" det, skolan upplever ett barn eller en ungdom som ohanterlig och ärendet får ny fart eller stannar av, som i chocktillstånd. Andra agenter som iscensätter händelser kan vara männen kring kvinnorna, en man som "suttit inne" dyker plötsligt upp och ställer

kvinnans liv på huvudet, kompisar, familjen, grannar m.fl. är andra exempel på agenter som kan spela en roll i ärendets förlopp. Även sjukdom och död kan vara sådant som förändrar ett ärende eller att klienten ärver och mycket annat. Det är dock mindre vanligt att händelserna är av denna karaktär, det vill säga, inte kan föras tillbaka på ett handlande subjekt. Att distinktionen mellan handling och händelse i de olika ärendeförloppen visade sig vara av central betydelse för förståelsen av hela ärendet innebar emellertid inte att det också var av betydelse när ärendet plottades in i vår modell. Härmed sagt att det var en nödvändig distinktion i själva analysarbetet medan det inte ökade förståelsen, endast förvirringen, att tillskapa en händelsedimension i modellen. Följaktligen avstod vi från att införa en sådan tredje dimension.

Av de tre nyckelbegrepp, som vi bestämde oss för, framstår begreppet *villkor* eller *kontext* som relativt oproblematiskt, åtminstone så länge det används för att fånga de faktiska förhållanden som ärendet uppvisar. Man skulle även kunna tala om de fakta som presenteras i ärendet, som t.ex.: Vem är det som aktualiserar – hur kommer handläggaren in i ärendet – varför upprättas ärendet – vilka är aktörerna och vilken förhistoria finns? Att handläggarnas bakgrundsbeskrivningar visade sig vara ganska tunna, var i sig ett problem men samtidigt en intressant upplysning som vi tog med oss. Begreppet *definition* är något mera komplicerat att hantera eftersom det alldeles uppenbart kan finnas ett stort antal definitioner i ett ärende. Men eftersom vi uteslutande förfogade över handläggarens beskrivning måste vi därför utgå från den text vi hade, och därmed från handläggarens definition av aktörer och skeende i övrigt. Begreppet skulle leda oss fram till en förståelse av på vilket sätt socialsekreteraren uppfattade ärendet och aktörerna. Således gällde det att uppmärksamma olika värdeomdömen; ordvalet som gjordes när olika aktörer eller situationer beskrevs: sättet att beskriva olika handlingar och händelser m.m. Det stod klart för oss att de "fynd" som vi eventuellt skulle göra i texter och samtal i första hand skulle ske kring det *triviala* eller vardagliga – i det som Flyvbjerg talar om som *minutiae* och med ett lån från Clifford Geertz kallar *thick description* – att hållningar (förhållningssätt?) kanske tydligast syns i det *automatiska tänkandets kategorier*.

Det tredje begreppet, *perspektiv*, upplevde vi som svårast att administrera. Vad är det i en berättelse som visar berättarens perspektiv? I vilka termer skall perspektivet förstås? Kanske är det här saknaden av klientens röst känns som störst. Allt som vi läste och hörde hade skrivits och sagts av handläggarna och vi kunde endast gissa oss till, och om möjligt fråga kring, klientens betydelse för det perspektiv vi menade oss kunna identifiera. Det vi härvid uppmärksammade var: Val av insatser – beskrivning av händelser och aktörernas handlingar och reaktioner i samband med det som sker – reaktioner och handlingar i samband med insatser – vilken argumentation förekommer inför olika handlingar, insatser? – det ordval som görs vid berättandet etc.

Efter att ha läst handläggarnas ärendebeskrivning genomförde vi i varje redovisat ärende ett, mellan en timme och upp till tre timmar, långt samtal med handläggaren. Här försökte vi komma närmare in på sådant som rörde relationen till klienten, hur mycket man kände till henne/honom som person, vem klienten var och varför just denne uppfattades som klient, vad handläggaren hade för föreställningar kring klientens handlingar och agerande, vad man tänkte och tyckte om männen eller andra personer som agerade i olika skeenden av ärendeförloppet, de egna motiven till att vissa insatser föreslogs, vilka syften de haft när de föreslog en viss insats, varför annan och möjlig väg fram i ärendet inte valts o.s.v. Samtalet syftade således till att fylla igen de luckor som fanns i berättelsen och samtidigt komma närmare, vad jag vill kalla, *ärendets nerv*. Eftersom samtliga socialsekreterare vid denna tidpunkt kände rimligt väl till Habermas' handlingsmodell och de begrepp den består av, var det också under dessa samtal som vi tillsammans med socialsekreteraren fyllde i och färdigställde vårt modellschema, ett för varje ärende. Den färdiga modellen, eller ärendeschemat, var således ett resultat av en intersubjektiv process, där två eller flera personer samtalar om ärendet¹⁶ och utifrån olika tolkningar av handlingar och processer tilldelar dessa en viss position i schemat (modellen).

¹⁶ Detta gäller med några få (tre ärenden) undantag. Det fanns ett par handläggare som aldrig fullt ut accepterade att se sina ärenden på detta sätt. Deras hållning var försvarsinriktad och även om de deltog, och förundrade sig, så förblev de passiva under vår gemensamma ärendeanalys.

När jag nu skriver att vi *färdigställde* vårt modellschema som ett resultat av en processanalys genomförd som intersubjektiv tolkning av ett ärende, så menar jag inte att *modellen härmed skulle vara färdig i någon objektiv betydelse*. Den är i princip lika *öppen* som den var det från början. Det som åsyftas med formuleringen är att modellen/schemat är färdig i betydelsen att ärendet tolkats i termer av handlingsmodellens begrepp, varvid det givits en innebörd eller betydelse som är teoretisk meningsfull.

4. Tre exempel

Nedan redogörs för tre ärenden, tre exempel på den ärendeanalys vi tillsammans med handläggarna genomförde som kartläggningens andra fas. Exempelen är både lika och mycket olika och de är valda för att tillsammans ge en bild av hur det gick till när forskare och handläggare genomförde andra fasen av ärendekartläggningen. Där- emot är de inte valda för att exemplifiera de ärenden som de två sektionerna hade.

Det första och andra exemplet är till det yttre ganska lika, här handlar det om unga kvinnliga socialsekreterare som arbetar med ensamstående småbarnsmammor med missbruksproblem. Över- huvudtaget är en stor del av de ärenden som man hade på de två sektionerna av denna typ. Strategin är i båda ärenden den samma, barnet/barnens tillvaro skall tryggas genom att modern lär sig ta ansvar för sin och därmed barnens välfärd, och det är med henne man arbetar. Likaså söker handläggarna var och en på sitt sätt efter närhet i relationen till klienten. Men det finns skillnader som jag menar är intressanta för förståelsen av det som gjordes i denna fas av projektet.

Det tredje ärende, som redovisas, skiljer sig radikalt från de två första. Ärendet är ett s.k. ungdomsärende och även om handläggaren också här är kvinna så rör det sig om en erfaren socialsekreterare med några års arbete som sådan bakom sig. Dessutom skiljer det sig i metodologiskt avseende från de två första. Detta sista exempel är ett av de ärenden där det var svårt att få ett aktivt deltagande från

handläggaren och därmed nå fram till sådan gemensam bestämning som i övriga ärenden, varför analysen framför allt är forskarnas.

Jag har valt att redovisa ärendena med understrykning av olika delar av analysen. Detta för att läsaren skall få en så klar bild som möjligt av processen. Det första ärendet redovisas ganska komprimerat. Syftet är att underlätta läsarens förståelse av hur analys-schemat administrerades. Således förbigår jag själva analysprocessen i detta första exempel för att koncentrera mig på relationen mellan ärendeförloppet och modellen eller analys-schemat. De två andra exemplen redovisas däremot ganska detaljerat för att läsaren här skall få en inblick i själva analysarbetet, d.v.s. hur vi resonerade när vi tillsammans med handläggarna gick igenom deras ärenden och fyllde i vårt ärendeschema.

Genom att välja att även redovisa ett av de tre ärenden där vi stötte på motstånd vid analysen, är det min övertygelse att vår metod i denna del av genomförandet framstår klart för läsaren, både när resultatet byggde på intersubjektiv enighet och när detta inte fullt ut blev fallet. Således tror jag att de tre exemplen tillsammans ger en ganska fyllig och täckande bild av vad det var och hur det gick till när forskare och handläggare, med ett enkelt undantag, tillsammans kartlade och analyserade socialsekreterarnas ärenden med utgångspunkt i Habermas' handlingsmodeller

Exempel nr 1

Det första ärendet är ett småbarnsärende med en ung missbrukande mamma. Även den kvinnliga socialsekreteraren är ung men inte oerfaren. Hon har en stor öppenhet och hon visar prov på tålmod och vilja att inte ta till starkare medel än nöden kräver. Vårt samtal kring ärendeförloppet karaktäriserades av hennes fascination och av att hon gjorde upptäckter kring sitt förhållningssätt nästan på löpande band. Ärendet är i en viss mening enkelt och analysen en intersubjektiv process i begreppets alla bemärkelser. Således är ärendet förebildligt och ett typexempel på processen när den följde intentionerna. Ärendet redovisas ganska sammanfattande och syftet är att underlätta läsarens förståelse av hur analys-schemat administre-

rades. Siffrorna och bokstavsförkortningarna i exemplet hänvisar till handlingar och händelser som tolkas i respektive handlingsmodells termer sådant som de schematiskt infördes i modellen (Se figur 7.1. s. 298 nedan).

Ärendet är hämtat från sektion 11. klienten är en ung kvinna (K). Handläggaren (H) är kvinna och även hon ung med ett par års erfarenhet av socialt arbete.

Ärendet handlar om en ung ensamstående mamma med en liten (ca 1 år gammal) son. Kvinnan är, i första hand, alkoholmissbrukare (dvs att ett visst blandmissbruk förekommer), och det liv hon lever gör att pojken till och från lämnas i tillfälliga människors sällskap, ibland helt utan tillsyn. Under ärendets gång blir hon anmäld två gånger av människor i hennes närhet – människor som finner hennes livsstil störande och farlig för pojken. Detta markeras i modellen med punkterna 1 = NRH/NRH och 3 = NRH/NRH, vilket innebär att dessa händelser definieras som tillhörande den normativt reglerande handlingsmodellen och att de gör det i båda modellens dimensioner. Det gör de utifrån att en anmälning, som handling, refererar till gemensamma normer och det explicit är i dessa vi skall söka dess giltighetsanspråk.

De samtal som socialsekreteraren har med K leder ingen vart. Det är möten präglad av misstillit och förnekanden och försök att dra sig undan. I modellen markerad med punkterna 2 =NRH/ KSH och 5 = NRH/KSH. Samtalen kommer till stånd efter det att mamman anmälts och de styrs av de till grund för anmälan liggande normerna samtidigt som de syftar till att nå en överenskommelse kring problemen bakom det beteende som givit anledning till anmälan. Under tiden känner H att det leder ingenstans och beslutar sig för att *vänta ut* Klienten, K. Det vill säga att H känner sig övertygad om att förr eller senare blir det omöjligt för K att fortsätta dölja sitt missbruk och därmed förnekandet, punkten 4 = KSH/SH. Här övergår ärendet från det normativa till det sanningssökande eller faktasökandet. Således finner vi både det som gäller fakta om kvinnans handling men också ett strategiskt tänkande. Eftersom K inte ställer upp och diskuterar problemet lägger H upp en strategi för det fortsatta för-

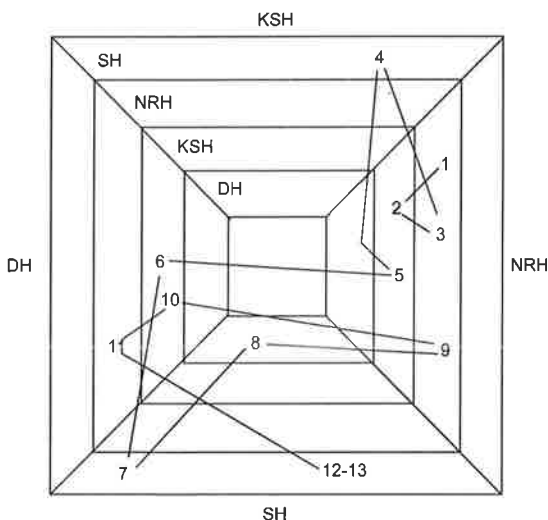
loppet, en strategi som går ut på att lära känna K närmare och samtidigt låta henne, så att säga, presentera sig själv, och därmed problemet, i handling. Det är således inte uteslutande en fråga om att inte göra något i detta skeende.

Efter en semesterresa blir K:s missbruk så våldsamt att hon inte vet var hon gjort av sin son. Hon tvingas således av omständigheterna till ett samtal medan hon är starkt påverkad. Under detta samtal får hon och socialsekreteraren för första gången närmare kontakt med varandra, punkten 6 = DH/KSH. *Jag trodde inte på henne när hon sa (...) men efter att jag lärt känna henne, så sa jag aldrig något, men det kände hon på sig – jag menar min oro – så det blev ju bra till slut.* De blir trovärdiga genom att röja undan tvivel och misstankar, tala om den ångest som K lever i och den oro för barnet som H får leva med då K lever ut sin ångest i missbruk, etc. K öppnar sig och de börjar lära känna varandra och samtalet utvecklar sig till ett vidare sökande efter vägar att komma ur missbruket, som i detta skede blivit ett hot mot K:s identitet som kvinna men också för hennes ställning som mor. Olika förberedelser för behandling görs, punkterna 7 = SH/SH och 8 SH/DH.

Ett nytt återfall sker och en kvinnlig släkting som "hittat pojken" ringer H och är mycket orolig, punkten 9 = NRH/NRH. Vid det följande samtalet fördjupas känslan av ömsesidig förståelse och tillit mellan K och H. Man är nu mycket öppna mot varandra. H berättar att hon upprörts mycket över att pojken far illa när K gör en av sina missbrukssvängar och att hon inte tänker *se på* en gång till utan att göra något. Detta leder till att de börjar tala om hur de ser på varandra, härvid upptäcker de att de gillar varandra, punkten 10 = DH/KSH. Intressant är att de uppenbarligen lärt känna varandra så pass bra att H blir trovärdig även när hon hotar att ta barnet vid upprepade återfall. Det som här tycks vara nyckeln är att hotet inte motiveras med lagen-normen men rättfärdigas med att hon (H) blir ledsen och mår dåligt när K gör illa sin son. Härmed övergår samtalet till att handla om hur man ser på och upplever varandra varvid ömsesidig sympati uppstår. Hotet att ta barnet övergår från normativt bestämt myndighetsutövning till engagemang, och därmed till löfte om stöd och hjälp utgående från en gemensam uppfattning av

eller definition av de resurser som föreligger. Detta innebär att det normativt reglerande i handlandet söker giltighet i en förståelse grundad på det som är rätt och rättfärdigt, inte i ett ojämnt makt-förhållande, punkten 11= DH/NRH.

De tidigare lagda planerna för hur problemen skall lösas genomförs nu (punkterna 12 och 13 = SH/SH), varefter ärendet lugnar ner sig och det stängs med löfte om ömsesidig kontakt. "Det är", berättar H, under vårt samtal "en av de få klienter jag alltid skickar kort till när jag är på semester och till jul och så".



Figur 7.1. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för exempel 1 från sektion 11.

Studerar vi närmare det mönster som tecknas i sammanfattning och schema ser vi att ärendet har två faser, där det som sker har olika betydelser. Först genomgår ärendet en avvaktande och mera sökande fas, punkterna 1 till 5. Det är en period där aktörerna söker men också provar sanningen, KSH, samtidigt som detta får legitimitet genom hänvisning till givna regler, NRH. Målet är en gemensam tolkning av det som händer utifrån moraliska värderingar eller hållningar. Metoden är samtalet.

I samtalet förmedlas hållningarna och undersöks verkligheten. Samtalet är emellertid också en arena där olika argument och alternativa tolkningar möts och bryts mot varandra liksom i ett spel¹⁷. Således blir aktörerna inte bara *synliga* för varandra i samtalet, lika ofta händer det att de blir *osynliga* för varandra.

I ärendets andra fas, punkterna 6 till 13, övergår avvaktandet i ett konstaterande. Man når fram till gemensamma tolkningar av sanningen, det som är, KSH, samtidigt som man blir trovärdiga för varandra, DH, och en ny och mera grundläggande moralitet framträder, NRH. Härmed blir det möjligt att fatta beslut om mål man skall nå och vilken vägen dit är, SH.

Ärendet domineras av handlingsmodellerna NRH och SH men, och det är viktigt för förloppet, när man i samtalet når fram till den dramaturgiska modellen så är det fråga om delad eller gemensam när- och öppenhet, förankrad i en kritiklös men inte villkorslös accept av varandras position eller ståndpunkt och hållning. KSH finns mest och ofta med som sekundäraspekt, d.v.s. inprickad i modellens ring-system.

Under vårt samtal med H frågade vi henne om hon på samma sätt, som nu skedde, skulle tillåtit att mamman utsatte barnet för olika risker när hon hade sina missbruks-återfall om det varit barnet och inte mamman som hon definierat som sin klient. Förvisso hade hon känt stor oro för pojken men ändå avvaktat och det är först när hennes strategi lyckas och mamman erkänner sitt drickande, som H tydligt säger ifrån om pojken. Efter en del argumenterande fram och tillbaka menade H att det kanske ändå var osäkert, för henne var det nästan alltid de kvinnor som hon mötte som hon identifierade sig med och arbetade med. Det är genom att stärka mamman och få henne att ta sitt ansvar som man kan trygga barnen, åtminstone när det är fråga om små barn och så länge de inte utsätts för direkt fara fysiskt eller psykiskt.

¹⁷ Carse, a. a.

Exempel nr. 2

Exempel nr 2 är ett av de ärenden som handläggarna själv valde att sammanställa. Det är från sektion 31 och handläggaren är kvinna och ung. Ärendet är det första hon fick att handlägga som ny socialsekreterare. Det är dessutom, enligt biträdande sektionschefen, det allra första ärende som hon hade efter avslutad utbildning. Liksom det första exemplet är detta ärende ett småbarnsärende, även om barnen i detta fall är något äldre. Dessutom och liksom i det första ärendet söker socialsekreteraren att få en nära relation till mamman-klienten. Ärendet skiljer sig emellertid också från det första. I ärendet handlar det om handläggarens grundhållning, som i början präglas av hennes brist på rutin och därför av en viss hjälplöshet i den initiala fasen. Handläggaren väntar inte ut sin klient, som i det förra exemplet, och hennes sökande efter närhet och relation liknar mera ett krav som hon ställer på klienten, något som kan bero på att ärendet är hennes första. Under vårt samtal med henne blev diskussionen lite mera avvaktande och mindre öppen och sökande än det var med handläggaren i exempel 1. Det skall dock understrykas att analysen, som den redovisas helt igenom är resultatet av en gemensam genomgång och således handlar om intersubjektivitet.

Exempel på ett ärende från sektion 31. Sammanfattningen eller bakgrundsteckningen är gjord av handläggaren (även här kallad H). En viss redigering av texten har varit nödvändig och kursivtexten inom rak parentes är mina kommentarer. Klienten, en kvinna, kallas K.

- Klient: Kvinna, K.
- Född: 1955
- Bor i Norrköping.
- Uppväxt med båda föräldrarna [*det finns syskon men de nämns inte förr än i den lite speciella formuleringen nedan.*]
- Båda föräldrarna dör när K är 16 år gammal (1971).
- K, som "har två äldre syskon kvar", en syster och en bror, flyttar hem till systemen där hon sannolikt är tills hon 1976 träffar en man från Norrland (A), som hon gifter sig med. [*det sägs inget i berättelsen om tiden från 1971 till 1976*]

- 1979 föder hon deras första barn, en son, som föds med MBD-skada¹⁸.
- 1981 föds en andra son, och omedelbart därefter flyttar paret till Norrland.
- A tjänar till levebrödet som "gårdfarihandlare", eller som handläggaren kallar det: "Han arbetade då som 'gårdfarihandlare', han reste runt och sålde saker och var sällan hemma".
- Under tiden sköter K de två barnen och hemmet och eftersom mannen är borta mycket och paret knappast har något socialt umgänge blir hon "mycket isolerad". [*Au det som berättas i slutet av bakgrundsbeskrivningen framgår att K dricker kraftigt under denna period*]
- Efter 1½ år i Norrland spricker äktenskapet och paret skiljs. K flyttar tillbaka till Norrköping.
- 1984 flyttar hon inom kommunen och K som under tiden kommit ner flyttar på nytt ihop med K.
- Samtidigt börjar K en utbildning till undersköterska. Under tiden blir hennes bror sjuk i leukemi och dör efter en tids sjukdom där K varit den som framför allt skött om honom.
- A försörjer sig fortfarande genom att försälja saker på olika marknader varför han är mycket ute och reser. När han är hemma grälar de och det slutar ofta med att han slår K och vid ett flertal tillfällen tillkallas polis genom grannars försorg, "för att ta A därifrån".
- I slutet av 1986 separera paret igen och när A lämnar K tar han med sig hennes bil [*den är registrerad på henne*]. Fram till att K avregistrerade bilen hann A med att åsamka K skulder på bilen om 12 000 kr [*felparkeringar m.m.*]. Skulden gick till kronofogden och K dömdes till att betala, bl.a. därför blev hennes ekonomiska situation mycket dålig. K vågade inte polisanmäla A för detta eftersom hon var mycket rädd för honom [*antingen hade hon funderat på att göra det eller också hade handläggaren uppmanat henne?*]. Vid denna tidpunkt ringde han ofta hem till henne och hotade henne och han kom även upp "till lägenheten och ställde till bråk" [*det sägs inte hur ofta bara att han kom upp...etc.*].
- K hade under tiden hon bott i Norrland druckit mycket alkohol och detta var nu ett stort problem för henne.

¹⁸ MBD = Minimal brain disease

- Samma år [1986] avslutade K sin utbildning och började arbeta som undersköterska på LIN.
- På hösten 1987 träffade K en danskväll B, och "sen dess är de tillsammans. Deras förhållande har i perioder varit mycket stökt. B är före detta alkoholmissbrukare men har haft en del återfall då han och K har druckit ihop".
- Under de perioder K druckit har A vid flera tillfällen varit i kontakt med socialjuren för att de skulle titta till henne.

Detta är en sammanfattning av ärendet. Som berättelse är den fylld av stora luckor men också av underförstått mening. Således löper det genom berättelsen, likt en röd tråd, en ton som till läsaren förmedlar bilden av ett offer. Vi presenteras för ett kvinnoöde där den unga kvinnan, K redan från de tidiga åren drabbats av omständigheter som format hennes tillvaro, omständigheter hon inte rör på.

Som underlag för en vidare analys är sammanfattningen dock knappast tillräcklig. Och som komplement till berättelsen ovan lämnade handläggaren en redogörelse för det konkreta ärendeförloppet som återges i sammanfattning nedan:

H redogör för det hon uppfattat som viktiga skeenden/händelser i ärendet. Inlagt i hennes redogörelse finns i sammanfattning vår analys av ärendet där de framhävda siffrorna, liksom i det första exemplet hänvisar till markeringarna i modellen, figur 7.2 sid. 308 nedan och bokstavskombinationerna till Habermas' handlingsmodeller.

H:s redogörelse och den intersubjektiva analysen:

- I] Det inkommer en anmälan från dagis, K har druckit och inte avhämtat sina barn där som avtalat och personalen har fått ta med barnen hem över helgen.
- I sitt samtal med K, som är mycket ledsen får H reda på att K känner sig isolerad och mycket ensam.
- H försöker få veta mera om K:s "livssituation".
- H kan inte , och K vill inte tala om det som "hänt" under helgen.

– H känner sig mycket osäker.

Det är en formell anmälan som följer de i SOL angivna reglerna och där socialtjänsten reagerar i överensstämmelse med samma regler, samt riktlinjerna i "handboken" och given praxis. Som sådan (anmälan enligt föreskrifterna) är det en alldaglig händelse och öppnandet av ärendet innebär att 1 = NRH/NRH i modellen. Anmälan följs upp av H:s samtal med K, där H söker upplysning om K:s *livssituation* men ingen av dem klarar av att bryta igenom och tala om det H uppfattar att det handlar om. Det vill säga det som hänt, så det blir svårt och H är osäker och håller sig således på formell grund. Samtalet innebär i modellen att 2 = KSH/NRH.

IIJ En månad senare skall A (barnens pappa) ha barnen över helg och hotar då med att inte lämna dem tillbaka.

–K är mycket nervös och har ångest inför natten då hon skall vara ensam för första gången sedan hon drack sist.

–H kontakter socialjouren och ber dem titta in till K under kvällen. Känner sig både maktlös och mycket *oproffsig* och hon har mycket svårt att gå därifrån.

–H lämnar då sitt hemtelefonnr. och uppmanar K att ringa om hennes ångest blir svårare. "Hade jag inte givit henne mitt telefonnr hade jag nog haft svårt att gå därifrån och blivit kvar".

Pappans utspel är vad jag kan se en del av parets interna uppgörelse i samband med att de är på väg från varandra, men det har sannolikt också med K:s drickande att göra. Vi vet inte om och i så fall hur mycket han själv dricker, men att hennes drickande gör det möjligt för honom att komma åt henne genom barnen verkar vara ett rimligt antagande. Det är heller inte något orimligt antagande att fadern samtidigt oroas av det som sker med barnen och att detta också finns med som motiv för hans agerande. Sett ur H:s perspektiv torde det uppfattas som en händelse i ärendeförloppet, och av den typ som förekommer när familjer är i upplösning. Således är det, som så ofta i det verkliga livet, ett komplicerat spel och en sammansatt situation. Som utspel innehåller handlingen uppenbart vissa element av dold eller förvriden strategisk handling med viss referens till verkligheten, KSH, men jag vill ändå hävda att pappans agerande ytterst är

kommunikativt och som sådant domineras av inslag av rättslig eller normativ karaktär men också av en viss affektivitet varför det placeras i modellen som **3** = NRH/DH. Eftersom mänsklig handling oftast är mångfacetterad, så är det, som ovan antytt, i och för sig möjligt att tilldela händelsen samtliga handlingsmodeller, men det skulle samtidigt innebära att den inte tilldelades någon. K:s reaktion och H:s osäkerhet inför det som utspelas gör att deras handlingar rör sig mellan ett formellt eller normativt plan och ett känslomässigt som emellertid aldrig leder till annat än oro, i modellen får det därför samma beteckning, **4** = NRH/DH.

III] Det inkommer anmälan från grannar att K är full och att hon lämnat barnen kvar ensamma under natten.

–Barnen skjutsas akut till pappan och K körs till TNE (=tillnyktringsenheten).

I detta läge vänder sig pappan till advokat och kräver vårdnaden om barnen.

–K anlitar också advokat. Hon är då ”mycket rädd att mista sina barn. Som enligt K själv är det enda hon har”.

–H föreslår i detta läge att K kommer på behandlingshem, då det är viktigt för hennes egen skull och även för barnen.

Ny anmälan, denna gången från grannarna om K:s fylla och barnen som lämnas vind för våg. Detta är åter en av dessa händelser som kännetecknar många ärenden, och socialtjänsten agerar spontant enligt SOL och praxis, **5** = NRH/NRH. De akuta insatserna, barnen till fadern¹⁹ och K till TNE, följer av normbrottet och är i schemat **6** = SH/NRH. När pappan sedan söker advokat för att få vårdnaden, är det en handling som följer på ett normbrott, och som både innehåller ett problem men även erbjuder möjligheter för H att agera. Till skillnad från tidigare är pappans agerande denna gången mera formellt och i den mån det finns emotionella inslag döljs de under detta. Som handling följer pappans utspel en viss strategi men en strategi grundad på klart rättsliga eller normativa förhållanden och **7** = NRH/ SH. För H blir det naturligt att föreslå behandlingshem som strategi för

¹⁹ Det är värt att notera att fadern trots tidigare utspel och kontroverser med K anses tillräckligt pålitlig att ta hand om barnen i den uppkomna situationen.

att hantera K:s drickande och samtidigt å K:s vägnar bemöta faderns utspel, 8 = NRH/SH.

IV] K är på behandlingshem av "minnesota-modell" i 5 veckor. Under tiden vistas barnen hos fadern i 4 veckor och hos K på behandlingshemmet i 1 vecka.

– H besöker K där. "K ger intryck av att ej vara intresserad av att prata med mig. Jag propsar då på att vilja då det var så vi planerat".

– K vill inte prata om hur hon mår. Hon har träffat B och de har förlovat sig och allt är bra.

K är på behandlingshem, således verkställs beslutet, 9 = SH/SH. När H besöker K känner hon att K vill inte prata om det som hon tycker är angeläget, det vill säga om K gjort framsteg i behandlingen och hur hon upplever detta, och H hänvisar då till deras avtal. K svarar med att berätta om B som hon förlovat sig med. Här är det dominerande inslaget samtalet kring K:s problem, när det möter motstånd hänvisar H till arbets- eller behandlingsplanen. K kommer undan detta genom att i stället berätta om något som uppenbarligen upplevs som viktigare än själva behandlingen – att hon hittat en ny man (den rätta?) och att det därför inte finns något problem längre. Ställd inför detta kommer H inte längre och 10 = KSH/NRH. Åter ställs H inför en av dessa händelser som kan driva ett ärende åt vilket håll som helst.

V] K är hemma och hon är nykter.

– H tycker inte de kommer någon vart när de träffas, och de börjar prata om hur kontakten skall se ut i framtiden.

– De beslutar att träffas 5 gånger till och om allting då fungerar skall kontakten avslutas.

K följer i handling den plan som man lagt upp men vill inte tala med H om det som H ändå uppfattar som grundproblemet när hon försöker närma sig K i samtal. H tycker inte längre det känns riktigt meningsfullt och de två börjar tala om att avsluta ärendet, en viss försiktighet gör att man förlägger detta till längre fram. I samtalet hänvisas det således både till verkligheten och till normativa förhållanden och man håller sig på formell nivå, 11 = KSH/NRH

VI] K kontakter H. Under 1 veckas semester i Danmark har K "släpat kring på B som druckit hela tiden. Då hon kom hem fick hon honom till TNE". Därefter kontaktade K behandlingshemmet och hon fick komma dit eftersom hon var rädd att hon själv skulle börja dricka.

Detta är intressant eftersom K efter en semestervecka som sannolikt blivit en svår besvikelse söker kontakt med H för att få hennes stöd i situationen, samtidigt som hon själv ganska kraftfullt tar itu med problemen. Här handlar det uppenbarligen om att genom snabba insatser undvika att socialtjänsten börjar agera och samtidigt få H invigd i och att se problemet som K själv ser det, 12 = KSH/KSH. Det är denna gången delvis en händelse som drabbar K och som H rimligen bör ha kunnat förutse. De åtgärder som K vidtar är strategiska och situations- och därmed problemorienterade varför 13 = KSH/SH.

VII] K dricker igen. Innan hon "satte igång" hade hon försökt nå H men misslyckats. Hon ringde då till behandlingshemmet och därifrån kom två personer från personalen hem till K.

– H och de två från behandlingshemmet pratar med K som är onykter. Alla försöker prata nu men K är onykter. K vill tillbaka till behandlingshemmet med barnen och man diskuterar en längre vistelse för henne tillsammans barnen.

– K går och lägger sig. Hon vill prata med H. Hon gråter och säger att hon vill ha kontakt med H och att hon behöver det.

– K ber mig om att ej släppa kontakten med henne. Vill att jag håller om henne. Närhet. Hon gråter mycket. Uttrycker tacksamhet och tillgivenhet till mig. Hon uttrycker också sin rädsla för att jag skall "ta barnen ifrån". Vi kommer nära varandra.

– K åker till behandlingshemmet.

Att K dricker är i viss mening en händelse. Hennes försök att nå H innan och hennes (panikartade?) rop om hjälp till behandlingshemmet vittnar dock om att drickandet har syften utöver själva drickandet, möjligen är det en "signal" och "återfallet" ett starkt känsloladdat sätt att nå djupare kontakt genom att hänvisa till det existerande avtalet, det vill säga till de mer eller mindre gemensamma normerna, således blir 14 = NRH/ DH. När K i sin beruselse

lägger sig och ber H stanna får **15** = DH/NRH. Och när H uppmanas hålla om K tolkar jag det H kallar "närhet" som en situation där aktörerna passerar det formellas gränser för att framträda som subjekt för varandra och **16** = DH/DH. K följer uppmaningen hon fått och åker till behandlingshemmet och **17** = SH/SH.

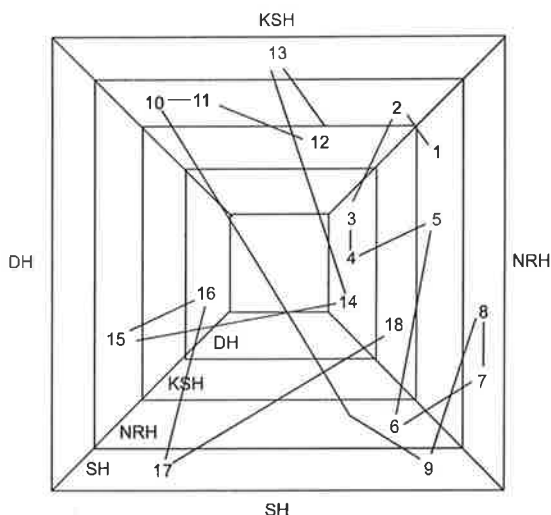
VIII] K är bara på behandlingshem i 3 dagar. Hon åker då hem eftersom hon skall börja på ett nytt arbete och barnen börjar skolan efter sommarlovet (i klass 3 och kl 1).

II] K har varit nykter sedan dess, det är i 2 ½ månad. Hon och B flyttar ihop i en ny lägenhet. han har varit nykter under samma tidsperiod.

– K vill ha kvar H som socialsekreterare och H lovar att hålla kontakten.

Det är värt att notera att K:s drickande leder fram till att kontakten med H äntligen får det uttryck och den form som hela tiden funnits med som underström i ärendeprocessen. Härmed är det rimligt att tolka återfallet som signal, och då som en mycket kraftfull sådan och när K tagit stöd av behandlingshemmet för att överkomma fyllan åker hon hem och börjar sitt nya jobb. Att detta även är ett stöd för B framgår av att han också håller sig nykter.

Avslutningsvis lugnar ärendet ner sig och man enas om att hålla kontakten och **18** = NRH/KSH och vi får således det i figur 7.2. visade handlingsförloppet i ärendet.



Figur 7:2. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för ärende från sektion 31.

Som det framgår av analys-schemat är det den normativt reglerande handlingstypen som dominerar ärendet, följd av konstaterande språkhandling. Det blir ännu tydligare om vi också tittar på sekundärdimensionen, ringarna. Således är det normativa inslaget även vid genomförandet av beslutade insatser, SH, både tydligt och delvist det som är styrande. Det finns otvivelaktigt en dramaturgisk dimension i ärendet men i långa stycken är även detta starkt norm-reglerat och när det ändå till sist framstår renodlat, det vill säga, i båda dimensionerna, kommer det ganska sent i ärendet. Det skall emellertid inte underskattas och bör tolkas som att när dramaturgin äntligen nås finner ärendet också sin lösning. Sammanfattningsvis ett ärende som domineras av formella aspekter men där parterna också letar efter objektivt fastställbara fakta eller orsaker medan insatserna är relativt få. Slutligen innehåller det ett visst mått av dramaturgi och därmed av närhet.

Om vi börjar analysen av ärendet med dess **villkor-kontext**, så kan vi konstatera att även om berättelsen är bristfällig får vi dock veta att det rör sig om en ung frånskild kvinna som när handläggaren kommer in har vissa alkoholproblem. Hon bor ensam med sina två små pojkar och när hon dricker lämnas dessa ensamma hemma eller hon glömmer hämta dem på dagis. Det är således den bristande omsorgen om barnen som föranleder att socialtjänsten kopplas in. Dessutom lider den äldsta av pojkarna av MBD sedan födelsen. Under ärendets förlopp uppträder olika män i berättelsen. Först är det den frånskilda maken, A, som kommer tillbaka och flyttar ihop med kvinnan. Det fungerar inte i längden och när han flyttar ut blir han våldsam och kvinnan är rädd för honom. Samtidigt oroas han uppenbart av den situation som hennes drickande skapar för deras gemensamma barn och han försöker också ett tag få vårdnaden om barnen. Sen är det en ny man, B, som hon träffar och förlovar sig med. B har varit alkoholmissbrukare och har fortfarande vissa problem kvar. Kvinnan påbörjar och genomför en utbildning som undersköterska, trots sitt drickande och ansvaret som ensamförsörjare, samt männens ingrepp i hennes liv, och (ytterligare?) en brors död. Allt detta nämns liksom i förbifarten medan det är K:s alkoholproblem och H:s försök att etablera en bärande relation med K, som står i centrum av berättelsen och driver handlingen framåt.

Trots det faktum att det är barnens situation som är anledningen till att socialtjänsten kopplas in, är det uppenbart så att det är kvinnan-mamman, som av H uppfattas som klient. Barnen uppträder knappast i berättelsen och när så sker, då endast som helt perifera, som objekt. Således kan vi konstatera att H **definierar** ärendet som ett individärende, möjligen som ett familjeärende, med kvinnan-mamman i centrum, som den hon skall arbeta med. Samtidigt är det inte så att barnen är utan betydelse. När grannen gör anmälan om att barnen lämnats ensamma över natt och man gör det, som inom yrket brukar kallas en *brandkårsutryckning*, så placeras barnen akut hos fadern. Av berättelsen kan man även ana sig till att handläggaren under ärendets gång "hotar" med att omhänderta barnen, det vill säga, på det ena eller andra sättet använder barnen som instrument eller pressioinsmedel. Således heter det när kvinnan har sin kris,

"Hon gråter mycket. Uttrycker tacksamhet och tillgivenhet till mig. Hon uttrycker också sin rädsla för att jag ska *ta barnen ifrån henne*".

Perspektivet i ärendet är inte enhetligt men har samtidigt en ganska påtaglig dragning åt vad jag vill kalla det kvinno- eller *mammaemancipatoriska*. Således menar jag att H:s berättelse handlar om två unga kvinnor, som trots påtagliga olikheter i livssituation och sätt att agera har lätt för att känna igen sig i varandra. Och härmed bestäms också H:s val av klient, samtidigt är det ur detta förhållande som ärendets dramaturgiska anslag hämtar sin näring. Det är likaså i denna identifiering med K som vi skall söka upprinnelsen till H:s strategi, att få ordning på barnens situation genom att bygga upp K till självständig och ansvarsmedveten kvinna och mor med kraft att motstå både sprit och mer eller mindre önskvärda manspersoner.

Å andra sidan innebär denna identifikation med K att H tappar bort aspekter eller nyanser som vi, som läsare av ärendets text, kan ana oss till har varit och är centrala för K:s liv. Det H söker fånga genom att få till stånd en verklig närhet i relationen löses upp när hon som *professionell* försöker omsluta personen K. För att tala med Axel Sandemose²⁰, så är varje människa en resa, om hon på det hela taget är något. Och hur finna den fasta punkten i ett fortsatt resande? Härvid underlättar det inte att H:s ansvar som socialsekreterare och "proffs", kanske p.g.a. hennes brist på erfarenhet, tycks vila tungt på hennes axlar och därmed över händelseförloppet. Vilket bl.a. innebär att det trots allt som sägs ändå är spriten och problemen i samband härmed, och mindre K, som står i ärendets fokus och att uppmaningen till "närhet", trots kvinnlig samhörighetskänsla – och igen med Sandemoses ord – rör sig mellan skuld och förförelse.

Ett annat, parallellt och med ansvaret som socialsekreterare sammanhängande perspektiv, är myndighetsperspektivet, som implicit men odiskutabelt inslag i texten. Det som sker i ärendet, sker, trots olika oförutsedda händelser, i stor utsträckning på H:s villkor. Hon växer också under ärendets förlopp, från stor osäkerhet "Jag känner

²⁰ Axel Sandemose: (1989) *En flyktning korsar sitt spår*, Forum.

mig mycket maktlös inför situationen och har mycket svårt att gå därifrån...". Och "Jag känner mig mycket oproffsig", till att snabbt se de möjligheter händelserna bjuder. Hur starkt hon använder barnen när det gäller att få mamman att sluta dricka kan vi bara gissa om men hon utvecklar i sin berättelse viss känsla för att fånga tillfället i flykten, jag tänker framför allt på hennes (snabba ?) förslag att K skall på behandlingshem. Detta tar i ett enda nu udden av förra äktamannens utspel och krav på att få vårdnaden om barnen, det är *proffsigt*.

Jag känner mig, avslutningsvis, osäker på vilken strategi och hur mycket planering det förekommer i ärendet. Som det så ofta är, handlar berättelsen mera om skäl och *här-och-nu*-skeenden, än om syften och gemensam handling som en konsekvens av en gemensam strategi. Det är i och för sig inte obegripligt att det blir så, eftersom olika oförutsedda händelser mycket ofta utgör anledning till och bränsle för den resa ett ärende i viss mening är, och det behöver inte vara ensbetydande med att sådan strategi inte finns. Viss undran kan man dock känna inför det faktum att H är märkligt tyst vad gäller K: storartade förmåga att klara sig trots alla hinder, t. ex. när hon genomför en utbildning som undersköterska trots en ytterst besvärlig social situation. K förblir under hela ärendet liksom partiellt osynlig för H. När man läser texten verkar det som om allting finner sin plats mer eller mindre självklart efter berättelsen om det starkt känsloladdade mötet kvinnorna emellan. Trots osäkerhet och vanmaktskänslor, berättar H ingenstans om att hon stannat upp och i tvivel frågat sig om den väg hon valt verkligen lett fram till en insats som är önskad och det resultat som åsyftades. Och just därför tvingas läsaren till tvivel. Kanske är det emellertid så att här tar de flesta av våra berättelser slut, inte bara sådana som handlar om socialtjänstens ärenden.

Exempel nr 3.

Det tredje exemplet är ett ärende från sektion 11. Det är ett ungdomsärende och handläggaren är kvinna och erfaren socialarbetare. Ärendet skiljer sig på flera sätt från de två första. Först och främst handlar det här om en flicka i 14–15 årsåldern, som strular

och som blivit så pass gammal att det är hon som definieras som klient. För det andra så lyckades vi, d.v.s. handläggaren och forskarna, i den gemensamma analysen inte få till stånd en gemensam definition eller bestämning av ärendet. Socialsekreteraren svarade mycket beredvilligt på våra frågor och var mycket intresserad och nästan förbluffad över vad vi kunde hitta på att fråga om. Men när vi pratat färdigt och började det som, med övriga handläggare, var en gemensam analys av ärendet blev det tvärstopp. Hon lyssnade och tittade på schemat och hon accepterade våra förslag men hon var inte med, *deltog inte*. Det fanns i mötet med handläggaren en viss reservation som vi aldrig överkom²¹.

Jag har valt att ta med detta ärende därför att det på ett bra sätt kompletterar de två första exemplen. Ärendet är intressant och även tragiskt, och ur metodologisk synpunkt är det ett exempel på hur det kunde vara när det man såg i analysen blev svårt. Redovisningen är detaljerad och gjord i två delar. Först en intersubjektiv del där handläggaren deltog. Därefter en subjektiv analys som framför allt speglar min egen uppfattning.

Ärendet ett s.k. ungdomsärende med en flicka, C i centrum. C är 1988 15 år gammal. Ärendet är inte nytt när handläggaren, H, tar över det. Under vårt samtal med henne berättar hon att även flickans mamma är känd av socialförvaltningen sedan barndomen.

Handläggarens berättelse:

- C är enda dotter till M [*modern kallas här M*] som är ensamstående och bosatt i Norrköping [NKG]. C har två bröder och den ena bor hos sin far, den andra är familjehemsplacerad. Barnen har olika fäder.
- C har gått största delen av grundskolan i X [*annan ort än NKG*]. Under 1986 gick C en termin i NKG, då avvek hon i stort sett från skolan under hela terminen.

²¹ När jag så här i efterhand tänker på det, tror jag att det som ändå tog emot var modellens sätt att skapa ny och ibland oväntad insikt om det egna handlandets innebörder. Insikter som man inte alltid kunde förhålla sig till omedelbart.

– I januari 1987 fortsatte C sin grundskoleutbildning på en institution där barn kan läsa in årskurs 7–9. Hon vistas nu på ett kollektiv. C:s skolgång har oavsett var det varit präglats av skolk och avvikelser från skolan.

– När jag kom in i ärendet bodde C hos en familj i X [ett familjehem]. Hon avvek hela tiden och skyllde på att hon ville till sin mor.

– I juni 86 fick C flytta till sin mor och hon visade utåt en stor glädje.

– Vi pratade om en kontaktperson och provade hos en ung kvinna som var duktig i idrott men efter att ha träffats och fått prova på, så ville inte C var med om någon kontaktperson. Hon hade under tiden träffat nya kamrater och börjat vara ute mer och mer. Dessa kamrater var inget bra sällskap för C.

– När skolan började lade man upp en särskild skolplan för C. Hon gick till skolan vissa dagar men avvek på rasterna och alltid för att träffa killar.

– Kvällarna blev sena och tidvis kom hon inte hem. Modern blev orolig och började med att dricka alkohol. Detta ledde till en stor konflikt mellan modern och C. De kunde inte vistas i samma rum och var mycket aggressiva mot varandra – nästan hotfulla.

– I detta läge placerades C på en [lokal] akutenhet. Detta var både C och M:s önskan. Efter ett dygn ville C tillbaka till sin mor.

– Hon fortsatte sitt sedvanliga liv med skolk och killar, samt visade nästan förakt för sin mor.

– Vi beslutade då att C skulle komma till ett [lokalt] behandlingshem och M lovade samtidigt att gå in på ett behandlingshem för sitt missbruk.

– C vistades en kort tid på behandlingshemmet men avvek hela tiden och oftast var hon hemma hos sin mor.

– I detta läge diskuterade vi en placering för C i någon form av internat och skola. C och hennes mor tyckte att det var en god lösning.

– Det blir internat på skolan och med en placering i ett familjehem första tiden och med en inskolning till internatet.

– C fortsätter med att avvika från skolan och utredaren [=H] tog LVU för att det skulle vara lättare att efterlysa C då hon avvek.

– Detta i samförstånd med M.

– C var borta från skolan en vecka i taget och under dessa veckor blev det mera avancerade saker som hände C.

– I detta skede ansåg utredaren att det måste en annan form av tillsyn och behandling av C och sökte ett kollektiv med Hassela-behandling. C och hennes mor var med på detta.

– Det har visat sig att detta är nog det bästa för C som har mycket inom sig att bära på, och måste ha en långsiktig behandling.

(Får hon någonsin ett normalt liv??)

Så långt handläggarens egen och något summariska redogörelse för ärendet.

Vårt samtal med handläggaren lade till många detaljer i ärendet. Och jag kommer i analysen nedan att hänvisa till olika förhållanden som inte nämns i redovisningen ovan. Där jag bedömer det nödvändigt kommer jag att förklara sammanhanget i texten.

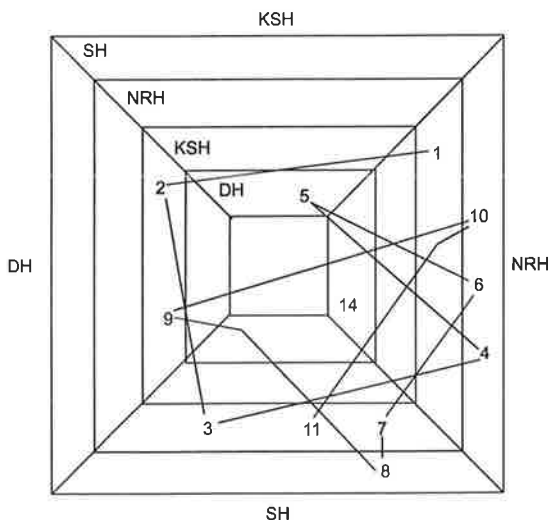
En intersubjektiv ärendeanalys.

Ärendet har, om mammans öde tas med, många år på nacken, när H 1985 tar över. Då går C i skolan och rymmer och skolkar. Således börjar ärendet, som det oftast är, helt formellt med att ett eller annat händer som aktiverar ärendet enligt regler och föreskrifter, **1** = NRH/NRH. (Se modellen, figur 7.3. sidan 315 nedan)

C beljuger det familjehem där hon vistas och familjen där tar mycket illa vid sig. Jag tolkar detta som ett utslag av hennes uppror och som ett sätt att presentera sig själv som subjekt men i handlingens och dramats form, **2** = DH/KSH. Hon vill då hem till sin mamma och hon får lov till det. Här är det en fråga om att verkställa utifrån normativa föreställningar kring barnet och dess rätt till föräldrarna, **3** = SH/NRH. När hon nu lämnat familjehemmet vill H att flickan skall ha en kontaktperson. Två prövas, den första, en man, kasseras av H som olämplig medan C vägrar att ha den andra, en idrottskunnig yngre kvinna, som av H anses bra. Syftet är att "exponera C för en annan och mera positiv livsstil", **4** = NRH/SH.

M och C råkar i konflikt med varandra och H förklarar att det beror på identifikation, konkurrens och svartsjuka mellan dem. M börjar dricka och C följer hennes exempel. De kan knappt vara i rum med varandra, **5 = KSH/DH**. H avtalar med dem att de skall på behandlingshem tillsammans, M ställer, trots att hon samtycker, inte upp när det skall genomföras, **6 = NRH/SH**. Därefter söker H ett skolinternat kombinerat med familjehem för C, **7 = SH/NRH** och **8 = SH/SH**. C fortsätter att avvika och anklagar en chaufför hon fått lift med för försök till våldtäkt, och hennes utflykter blir både mera avancerade och långvariga, **9 = DH/KSH**.

H beslutar om LVU, för att underlätta kontroll och efterlysning, **10 = NRH/SH**. Därefter fattas beslutet om placering av C på kollektiv jml LVU och **11 = SH/NRH**



Figur 7.3. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för ungdomsärende, sektion 11.

Av ärendeanalysen och ärendemodellen kan vi se att det finns två handlingstyper i ärendet. Det är H:s agerande, som är starkt bundet till schemats normativa och strategiska handlingsmodeller, medan C

och M i deras handlingar uttrycker sig dramaturgiskt och problemkonstaterande, markeringarna 2, 5 och 9. Ärendet domineras, trots C och Ms ibland våldsamma dramaturgi, således helt av normativa överväganden och strategiskt genomförande.

Så långt i analysen kom vi tillsammans med handläggaren, som förundrades och även imponerades av "allt som ni ändå kan få ut av ett sådant ärende". Att hon inte önskade gå vidare med ärendeanalysen motiverades med flickans rätt till integritet och att en sådan djupare analys inte borde företas utan hennes egen medverkan. En hållning och synpunkter, som jag förvisso inte delar men som vi ändå accepterade, i den mening att vi inte insisterade på att fullfölja analysen tillsammans med henne.

Den analys, som följer, bygger på de inbördes samtal och diskussioner som Peter och jag hade kring ärendet men är min egen reflektion och speglar därför i första hand mina egna upplevelser av detta ärende och icke minst de känslor det ger anledning till. Den bör därför benämnas:

En subjektiv ärendeanalys

Ärendets **Villkor-kontext**. Handläggaren tar över ärendet 1985. Det är ett av dessa ärenden där socialtjänsten blivit en mer eller mindre bestående och under vissa perioder helt dominerande del av en familjs liv. Ärenden där de olika handläggarnas ansiktslösa namn passerar revy i de svällande akternas dokumentation av förunderligt oföränderliga insatser, insatser som synes helt oberörda av socialpolitikens fluktuationer. Familjen består av en ensamstående mor med tre barn, 2 pojkar och en dotter, C. Alla tre barn har olika fäder. Den ena pojken bor hos sin pappa medan den andra sedan flera år är placerad i familjehem. C har också hon i olika omgångar placerats i familjehem, senast inte allt för långt från NKG. C:s mamma är, som H berättar, känd av socialförvaltningen sedan barndomen och hon har emellanåt svåra missbruksproblem.

Det är C som är ärendets huvudaktör, även om hon knappast kan kallas berättelsens huvudperson. Modern dricker för mycket och det

verkar vara ett problem hon har burit med sig sedan unga år, i övrigt lär vi inte känna henne annat än som stum men oftast samtyckande statist.

C har under mellan- och högstadiet misskött sin skolgång. Det har varit mycket skolk och ointresse även om hon, enligt H, är intelligent. I olika omgångar, hur långt tillbaka får vi inte veta, har hon bott i olika familjehem och samtidigt vistats på olika institutioner där unga kan läsa in åk 7–9. Men C avviker ständigt från de olika institutioner och familjehem där hon placeras.

Vid flera tillfällen skapar C dramatik kring sin person. Således skiljs hon från ett familjehem där ett äldre par, som hoppats få behålla henne som "sitt eget" barn, blir fruktansvärt besvikna när C beskyllder dem för att behandla henne illa. H ser till att skilsmässan ändå får ett socialt acceptabelt slut. Vid ett annat, och senare tillfälle, får C, på en av sina många utflykter, lift med en vuxen lastbilschaufför. Efteråt anklagar hon honom, *som det visade sig helt utan grund*, för våldtäktsförsök. Detta samt några veckolånga ouppklarade utflykter med okända killar är, vad jag förstått, sådant som H omtalar som *mera avancerade saker*. Det är så att det skall hända saker kring C och gör det inte det, så ser hon till att skapa något intressant där hennes person står i centrum.

Efter olika försök till *mildare* lösningar från vilka C smitit i samtliga fall fattar H beslut om LVU för att kunna efterlysa flickan när denna smiter. Och hon beslutar sig för en definitiv placering med stöd av LVU på ett kollektiv som är känd för strikta metoder i behandlingen.

C är både nära knuten till sin mamma och fränstött av hennes sätt att klara av tillvaron, samtidigt som hon dricker tillsammans med henne och utmanar genom att lägga an på samma män som mamman.

C känner inte sin biologiska far men har under ärendets gång och efter att ha knutit stora förhoppningar till det, ett misslyckat möte med honom.

Slutligen kan konstateras att det endast är aktörer som är i direkt kontakt med flickan som omtalas. Det verkar således inte som om H har varit i kontakt med andra aktörer, som t.ex. kuratorer, psykologer, BUP etc. Åtminstone förblir de osynliga i framställningen.

Definition

I H:s berättelse är C hennes klient. Beskrivningen av C är både bestämt och på samma gång flytande. C beskrivs vid vårt samtal med H som spontan, öppen, kramig, vacker och glad. Hon är även en duktig idrottsflicka. Men flickan definieras, varken i berättelsen eller under samtalet, utifrån vad hon är utan utifrån vad hon ställer till med. Eller annorlunda uttryckt, det som definierar flickan är problemen, inte upptäckten av henne som en flicka på väg att bli kvinna och som på vägen irrar runt i gränslandet mellan barndom och en efterlängtd vuxenvärld. En värld, som ännu så länge, endast finns som föreställning inom henne, och som när hon försöker provocera fram den till ett konkret *här och nu*, leder till social katastrof.

Flickan är uppenbart ombytlig och H oroas av hennes allt för stora intresse för pojkar. Överhuvud taget är flickans vaknande sexualitet och de därmed följande utspelen en anledning till stor oro för H, både i samtalet och i berättelsen. Hon ser med bekymmer på de, allt för vuxna, ungdomar av mankön som C söker sällskap med och hon för räkenskap med utflykterna och planerar för bättre tillsyn.

Skolan är ett annat område som ger anledning till bekymmer och därmed till åtgärder av än det ena, än det andra slaget. Mest verkar det som görs tafatt, och mera till för att något måste göras, än för att göra något som skulle kunna innebära en rimlig lösning för C.

Det finns varken i berättelsen eller vid samtalet några bilder som handlar om *när* flickan är *öppen* och *kramig* etc. H:s definitioner i ärendet är scabloniserade och där de förekommer är de hängt upp på övertygelsen om att det man kan förvänta sig av en människa det bör hon uppfylla, och hennes föreställningar träffar, vad jag kan se, oförstående och därför brutalt flickans självhävdelse. H är emellertid övertygad om att hon och flickan har en mycket god och på för-

troende byggt relation, dock utan att det blir klart hur. Möjligen är det så att de många hänvisningarna till den i alla sammanhang rådande enigheten mellan H och de två, mor och dotter, skall förstås som resultat av det goda förhållandet.

Mamman beskrivs inte alls bortsett från att hon dricker och är enig med H i det mesta. Att C och M, åtminstone när M är nykter, har god kontakt, nästan som tonårskompisar, omtalas som att C *utåt visar stor glädje* när hon får lov att flytta hem. Att de drabbar samman i brinnande konflikt vid olika tillfällen och då knappast uthärdar att vara i samma rum, tolkas som att de är varandras onda andar. När C lever ut sitt tonårskaos får det M att återfalla i sitt missbruk, C deltar men blir hatisk och föraktfull, och hon flyr bort och ut till vuxenvärldens äventyr. Sedan när hon fångats in längtar hon och söker tillbaka till mamman som tar henne till sig igen och en eldfängd och destruktiv cirkel har på nytt satts i rörelse. Vad vi endast lär genom att lyssna till det som förblir utsagt i berättelsen är att C och M:s relation också är en samvaro som brinner av liv.

Perspektiv

Ärendet är på sätt och vis märkligt perspektivlöst eller jag skulle kanske säga livlöst, och härmed syfta till att de flesta insatser redovisas med hänvisning till sådant som händer. Som om varje insats är en bekymrad reaktion på överrumplande och obegripliga handlingar och därför ett obegripligt sinne hos en ung flicka. Reaktionen som i god samförstånd med flickan skall avstyra förförelsen både som händelse och handling. Samtidigt styr ärendet, nästan ödesbestämt som av en egen och oemotståndlig inre kraft, mot den enda långsiktiga och slutgiltiga insatsen – LVU-placeringen på ett kollektiv av Hassela-typ.

Från detta kollektiv har C lyckats fly (endast) två gånger enligt H som tycker att det verkar som om det är svårt för C att komma bort. "Det verkar som ett bra ställe med mycket strikta metoder". "Det har visat sig att detta är nog det bästa för C som har mycket inom sig att bära på, och måste ha en långsiktig behandling." Och där tar analysen av ärendets slut liksom berättelsen om C.

För forskarna liksom för flertalet av handläggarna innebar denna fas nya och mycket spännande upptäckter, "Vi upptäckte saker som vi aldrig tidigare tänkt på", som de skriver i sin rapport. Och innan jag går över till att redogöra för projektets sista och avslutande fas, analysen av ärendeförloppens mönster och förhållningssätten som vi upptäckte skall jag avsluta detta avsnitt med att låta handläggarna komma till tals ännu en gång.

- Jag blev plötsligt medveten om att jag strävat efter en bra relation med klienten. Det hade jag ingen aning om!
- Att jag har svårt för att fatta beslut till det blir riktig kris...
- Nya insikter gjorde att jag kände behov av att tänka, träna och läsa.
- Hittills har jag stått mitt emellan det nya och det gamla, men nu kan jag börja jobba med ärenden på ett nytt sätt.
- Dessa saker av självupptäckt ger fantastiska möjligheter till vidareutveckling.
- När man sätter in ärenden i modellen ser man också hur ofta det är händelserna som styr oss.
- Andra nya saker är sättet att analysera insatserna, hur vi själva fungerar och hur det påverkar klienterna.
- Det känns som en revolution – att prata relationer i stället för att tala om klientens beteende.

I gruppen kände vi att vi var på väg in i något nytt. Vad det nya var, kändes svårt att greppa och förklara, men det kändes positivt och det kändes som om nya möjligheter låg öppna framför oss. Det var bara att ta för sig. Samtidigt visste vi inte vari dessa nya möjligheter bestod.

Kapitel 8

Maskspel

1. Kommunikativ handling ännu en gång

Arbetet med att precisera begreppet förhållningssätt påbörjades med programskrivandet och pågick mer eller mindre intensivt under hela kartläggningsfasen. Det var i detta arbetet som grunden lades för vår förståelse av begreppet, härur föddes också uppfattningen om begreppet. I vardagsbruk används begreppet vanligen som synonymt med begreppet attityd. Som förklarande begrepp används förhållningssätt framför allt inom olika grenar av psykologin. Och i *Uppslagsbok i psykoterapi och medicinsk psykologi* beskriver Henry Egidius begreppet så här:

Förhållningssätt, en vanlig term i existentialistisk psykologi, med vilken man betecknar en persons totala inriktning och sätt att vara i förhållande till den fysiska omvärlden och till medmänniskorna.

Utöver den existentialistiska psykologin och existentialanalysen hänvisar Egidius den sökande till rubriken *fenomenologi*. Och där kan vi läsa att det fenomenologiskt sett är fråga om hur människor upplever och tolkar sin situation och att det är dessa tolkningar som bestämmer deras handlingar.

I våra egna diskussioner sökte vi, genom att vända på tänkandet, se förhållningssättet som ett uttryck för handlingen, d.v.s. att handling och förhållningssätt är två sidor av samma sak. Förhållningssätt är enligt detta sätt att se en aspekt av handlandet och inte ett sätt att vara eller en drivkraft bakom handlingen, det så att säga, *döljer sig i handlingen*. Och det är i handlingen som förhållningssättet manifesterar sig, blir synligt - utan handling inget förhållningssätt och *vice versa*. Så långt kom vi i vårt resonerande.

Resonemanget kring begreppet förhållningssätt i socialt arbete tar alltså utgångspunkt i analyserna av de olika ärenden som forskarna utförde tillsammans med praktikerna, därför skall vi för ett kort ögonblick återknyta till Habermas' fyra modeller för kommunikativ handling. *Dramaturgisk handling* (DH); *konstaterande språkhandling* (KSH); *normativt reglerande handling* (NRH) och den *strategiska handlingen* (SH). Som vi vill minnas står den dramaturgiska handlingen i subjektets och självpresentationens tjänst. Här möts Du och Jag¹ som varandras publik och syftet är att nå fram till ett Vi. Bättre och mera målade än någon annan jag känner till har Charles Horton Cooley givit en bild där motivet är den essentiella betydelsen i orden *varandras publik*.

[E]nsam är man som ett fyrverkeri utan en tändsticka: man kan inte komma igång av sig själv, utan man är ett offer för *ennui*, fångad i någon tröttsam tankegång, på vilken man riktar uppmärksamheten bara därför att det inte finns några medtävlare. Gott sällskap medför befrielse och uppfriskande aktivitet, en ursprunglig glädje i rikare mått. Så är det med barn: vilken uppståndelse när andra barn kommer på besök! Man skriker, skrattar, hoppar omkring, tar fram sina leksaker och alla sina talanger. Man har ett behov av att uttrycka sig, och en kompanjon gör detta möjligt. Ropet av en annan pojke i fjärran möjliggör fröjden att ropa till svar.²

Alltså eftersom dramaturgi således är omöjlig för den som är ensam men heller icke refererar till en bestämd grupp utan är det bärande elementet i den interaktion där aktörerna blir varandras publik och därför på sätt och vis förutsätter frihet från det teleologiska, medan socialt arbete är ytterligt målinriktat, så måste socialarbetet över-skrida subjekt-subjekt relationen och diskursen övergå i konstaterande språkhandling.

1 Martin Buber a. a. Begreppen Jag och Du, som de används av Martin Buber (se kapitel 5, avsnitt 5 ovan) ligger delvis till grund för det förda resonemanget. Kopplingen till Habermas' typologi är däremot ett resultat av Peters och mina diskussioner.

² Cooley, Charles Horton: (1902) *Human Nature and the Social Order*, New York, (rev. uppl.). Här citerad från Asplund, Johan [red.]: (1970:123) *Sociologiska teorier, studier i sociologins historia*, Uppsala. Det är värt att lägga märke till att Cooley skriver *medtävlare*, inte *motståndare*, och vidare att det handlar om behovet av en *kompanjon*, således torde det också handla om det Carse kallar för ett *oändligt spel*, d.v.s. ett spel utan vinnare och förlorare och därmed om dramaturgi.

Av Habermas lärde vi att diskursen i den konstaterande språkhandlingen syftar till förståelse av den objektiva verkligheten. Och eftersom mötet mellan Du och Jag möjliggör ett Vi, så är det detta *vi* som i den konstaterande språkhandlingen söker gemensam förståelse av omvärlden ett Vi-Det. För att underlätta förståelsen av detta skall jag åter låna från Cooley och åter i Asplunds tolkning.

Shakespeare var, ur en synpunkt, en alldeles unik individ. Men ur en annan synpunkt framstår han som ett lysande uttryck för mänsklighetens kollektiva liv. Denna skillnad ligger inte, säger Cooley, hos Shakespeare, *utan den ligger i det sätt vi väljer att betrakta honom på*³

Vilka fakta vi betraktar som objektiva handlar således om ett val. Detta val kan göras utifrån ett stort antal preferenser eller med Asplunds ord: Varje valhandling som jag kan utföra är en syntes av förslag, vilket på ett eller annat sätt härleder sig från det kollektiva livet⁴. Konstaterande språkhandling är till sitt väsen kooperativ och innebär således en förhandling där syntesen är ett på intersubjektiv förståelse baserat val. Ett sådant val kan också förstås som en gemensam tolkning av verkligheten och de aspekter som skall tillmätas betydelse i sammanhanget.

När vi i detta sammanhang vidare talar om normativt reglerande handling, har diskursen övergått från att söka det som är sanning till att söka gemensam förståelse utifrån regler och de med reglerna följande anspråken på ordning, men också på rättfärdighet och rättvis behandling. Dramaturgins Jag-Du som enligt Martin Buber, föregår jagupplevelsen och den konstaterande språkhandlingens Vi-Det, som däremot inte kan tänkas utan en föregående jagupplevelse sätts nu i relation till Jag-Det genom införandet av ett personligt moraliskt ställningstagande. Härmed övergår den kommunikativa språkhandlingen i verkställighet baserad på ömsesidig förståelse och rationell planering, det som Habermas kallar strategisk handling.

³ A. a. s. 125. (min kursivering)

⁴ A. a. s. 126.

I centrum av den strategiska handlingen hittar vi, som beteckningen anger, en rationalitet som utgår från ett eller flera bestämda mål vars förverkligande kräver adekvata medel, vilket emellertid inte skall förstås som att det sociala arbetet härmed har övergått från kommunikativ förståelse till renodlad målrationell handling i Webersk mening. Således skulle jag vilja hävda att den strategiska handlingsmodellen hos Habermas både kan och bör tolkas som innehållande en dubbel bäring där begreppet å ena sidan hänvisar till traditionell planeringsrationalitet, i betydelsen analytisk delning av helheten i dess beståndsdelar, samtidigt som det å den andra hämtar kraft och legitimitet ur den kommunikativa förståelsen av såväl fakta som de moraliska överväganden. Möjligen kan den strategiska handlingens rationalitet, som jag har förstått och använt den i tolkningen av det sociala arbetet, bäst förstås om vi med Bent Flyvbjerg inför begreppet *arationalitet*, ett begrepp som han lånar från Dreyfus och Dreyfus. Av dem får vi veta att till skillnad från analytisk rationalitet som förknippas med *kontextlöshet*, d.v.s. som varande kontextoberoende, så betecknar arationalitet *kontextberoende handling*⁵. Flyvbjerg understryker betydelsen av detta genom att peka på hur Dreyfus-modellen och begreppet arationalitet placerar begreppet kontext, vilket tolkas som *det konkreta*, centralt i produktionen av kunskap och praktisk yrkesfärdighet⁶.

Idealt sett är det sociala arbetets strategiska handlingar således en kontextberoende verksamhet som syftar till genomförandet av insatser som framstår som meningsfulla och adekvata utifrån och endast utifrån de överenskommelser som växt fram under ärendets kommunikativa eller dialoga faser. Samtidigt bör den strategiska handlingsmodellen inte förstås som en renodlad insatsfas. Det kommunikativa elementet i genomförandefasen innebär en utveckling av Du-Jag och Vi-Det relationen genom ett fortsatt sökande eller kanske riktigare uttryckt, fortsatt lärande genom handling⁷.

⁵ Flyvbjerg, a. a. s. 36.

⁶ Dreyfus-modellen diskuteras närmare på annat håll i avhandlingen varför den inte förklaras närmare här, se kapitel 5 avsnitt 3 ovan.

⁷ Schön, a. a.

2. Socialarbetets masker

Huvudproblemet i den vidare analysen av de olika ärendena var frågan om huruvida användandet av Habermas' handlingstypologi, utöver synliggörandet av ärendehandläggningens faser eller själva ärendeförloppet, även skulle göra det möjligt att tränga så djupt in i ett ärende att vi skulle kunna börja en konkret diskussion av begreppet *förhållningssätt*?

Utöver de upptäckter som redan beskrivits, fann vi att barn- och ungdomsärendena, när signifikanta handlingar och händelser förts in i den operationaliserade modellen av handlingstypologin, bildade vissa mönster som återkom oberoende av det individuella ärendet. Mönstren uppstod genom det antal handlingar och händelser som markerades i varje handlingsmodell samt var i modellen de sattes in och i vilken ordningsföljd. I samtliga ärenden visade det sig att det i första hand var två modeller som helt dominerade ärendeförloppet, i några fall intog även en tredje av modellerna en framträdande plats, medan vi i ett enstaka fall inte kunde placera ärendets förlopp i någon av handlingsmodellerna. Intressant var att det visade sig vara olika par av handlingsmodeller som bildade mönster i de olika ärenden. Det var således vissa kombinationer som dominerade ett visst antal ärenden medan andra kombinationer var dominerande i andra ärenden etc.

Sammanlagt hade vi analyserat 41 olika ärenden, 29 som vi själva valt och 12 st som de olika handläggarna hade skickat till oss. Det ärende i vilket vi inte kunde se något sammanhang alls byttes senare ut mot ett annat ärende efter det vi börjat se inte bara ett mönster i ärendena men också hade börjat tolka dessa mönster.

Tabell 8:1. Antal ärenden inom varje av de 6 modellkombinationerna⁸

De 6 möjliga kombinationerna av handlingsmodellerna	KSH-SH	NRH-SH	KSH-NRH	KSH-DH	DH-SH	NRH-DH
antal ärenden inom varje kombination i siffror	12	10	10	4	3	2
antal i procent	29	24	24	10	7	5

I tabell 8:1 visas de mönster som de 41 ärenden bildade. Oftast förekommande är, som vi ser, kombinationen KSH-SH med 12 ärenden, följd av NRH-SH och KSH-NRH med 10 ärenden vardera, därefter följer KSH-DH, DH-SH och NRH-DH med 4, 3 respektive 2 ärenden. Den verkligt påtagliga skiljelinjen tycks således gå mellan de tre oftast förekommande kombinationerna och de tre övriga. (Det ärendet som byttes ut, bytte vi mot det enda ytterligare ärende vi hittade med kombinationen NRH-DH.)

Även om en direkt jämförelse mellan den kartläggande fasen av projektet och den senare ärende- eller förloppsanalysen inte är möjlig, så fanns det vissa gemensamma drag. Således hade den inledande enkäten visat på hur man bland handläggarna tycktes mindre uppmärksamma på de dramaturgiska aspekterna i de olika ärendena medan man var desto mera medveten om betydelsen av de strategiska, d.v.s. själva insatsens betydelse. Bedömningsfrågan, d.v.s. ärendets konstaterande eller problemformulerande och normreglerande aspekter, intog därvid en mellanställning⁹.

I den ärendeanalys som därefter gjordes kunde vi konstatera att ordningsföljden, eller snarare den *tyngd* de olika handlingsmodellerna hade, var den samma som i enkätsvaren, men också att vi genom analysen av det enskilda ärendets förlopp fick en mera ny-

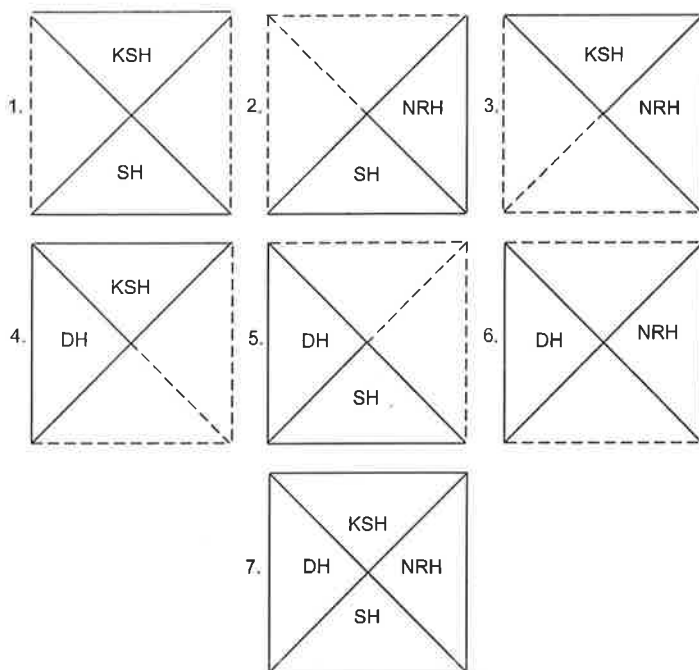
⁸ Att procentsumman blir 99 beror på att jag inte medräknat decimalsiffrorna.

⁹ Se tabell 7:15, kapitel 7 ovan.

anserad förståelse av den betydelse som de olika handläggarna tillskrev sitt agerande.

Upptäckten att så gott som samtliga de ärenden som vi ägnade en mera djupgående analys visade sig ingå i ett sådant mönster uppmannade till frågor. Hur skulle dessa skillnader mellan olika mönster å den ena sidan, och likheter mellan helt olika ärendeförlopp å den andra tolkas? Om det överhuvud taget betydde något vad betydde det?

Vi insåg att vårt material var ganska litet, 41 ärenden, men samtidigt så var mönstret mycket påtagligt och det var endast ett ärende av dessa som inte stämde in i bilden. Det ärendet var å andra sidan intressant i så måtto att *ingen* av handlingsmodellerna "stämde in". Ärendet hade legat öppet i ett antal år utan att det egentligen gjordes något i det, det fanns ingen arbetsplan och när vi började se närmare på ärendet talade handläggaren (i intervjun) om att hon var medveten om att det egentligen inte var något "riktigt" ärende och att hon faktiskt och med det snaraste skulle stänga det. Trots detta beslut stängde handläggaren inte ärendet under den tid som projektet pågick. Hon sade, när vi frågade henne, att hon inte hade någon kontakt med familjen alls och att hon inte stängt ärendet berodde på att hon inte hade haft tid. Detta ärende var således nästan ett skolexempel på ett förlopp som så att säga fortsätter av egen kraft, trots att det inte finns någon plan eller något mål med det, dessutom hade det överlevt flera olika handläggare. En typ av ärende där klient och handläggare utvecklar ett slags symbiotiskt beroende av varandra men där all yttre rörelse stannat av medan det meningsbärande skall sökas på ett eller annat inre och psykologiskt plan. En möjlighet är att ett sådant ärende efter en mera ingående analys skulle visa sig representera förhållningssätt som endast låter sig förstås inom en psykologisk tolkningsram.



Figur 8:1. De 6 möjliga dubbelkombinationer (1 till 6) av handlingsmodellerna, och samtliga 4 handlingsmodeller samlade i grundmodellen (7)

I figur 8:1 visas de 6 angivna och möjliga kombinationer av handlingsmodellerna (bilderna 1 till 6) samt för jämförelsen en med samtliga 4 handlingsmodeller (7). Bild 1 visar således schematiskt ett ärende där handlingsmodellerna KSH och SH är de dominerande eller oftast förekommande handlingsmodellerna. Det betyder naturligtvis inte att handlingar eller händelser som hänförs till övriga två handlingsmodeller inte alls kan förekomma, endast att de är få och/eller bedömts som mindre centrala för ärendeförloppet. Bild nr 2 visar på samma sätt ett ärende där det är handlingsmodellerna NRH och SH som är helt dominerande för ärendeförloppet. Bild 3 är då ett ärende vars förlopp domineras av handlingar och händelser som hänförs till handlingsmodellerna KSH och NRH. Bild nr 4 är

på samma sätt ett ärende dominerat av handlingsmodellerna KSH och DH. I bild nr 5 dominerar ärendeförloppet av handlingsmodellerna DH och SH och bild nr 6, slutligen, visar kombinationen NRH-DH.

Som sagt visade en granskning av de sex möjliga kombinationerna, som de förekom i de olika ärendena, att de inte var fullständigt renodlade, i betydelsen att det endast var de två dominerande handlingstyperna som förekom i ett ärende. I vissa ärenden var bilden mindre klar eller entydig än i andra. För några ärenden var det även så att bilden skiftade eller utvecklades genom att en handlingsmodell under ett ärendes gång liksom avlöste en annan. Även i detta sammanhang är de tre i föregående kapitel refererade exemplen på ärenden ganska typiska för hur bilden såg ut.

Handlingsmodell	DH	KSH	NRH	SH
Karakteristika				
Verklighets- anknytning	Subjektiv	Objektiv	Social	Objektiv
Giltighetsanspråk	Expressivitet	Sanning	Riktighet	Effektivitet
Central funktion	Subjektiv själv- presentation	Intersubjektiv tolkning	Värdegemenskap genom hänvisning	Rationell analys eller planering
Målorientering	Förståelse	Förståelse	Förståelse	Förklaring
Förmedling	Uppvisa	Förhandla	Deltaga	Realisera
Kunskapsområde	Emancipation	Hermeneutik	Etik	Teknologi
Relationsgrund	Inlevelse	Samförstånd	Internalisering	Resultat

Figur 8:2. Precisering av vissa av de fyra handlingsmodellernas centrala karakteristiska.

Som ett led i själva operationaliseringen av den kommunikativa handlingsteorin hade figur 8.2 sammanställts. Frågan som vi nu ställde oss var om det med utgångspunkt från denna precisering av modellens karakteristika, d.v.s. dess kommunikativa implikationer,

skulle vara möjligt att förstå de ärenden som vi arbetade med i termer av förhållningssätt men hur?

Ett ärende vars förlopp karakteriseras av att flertalet av de viktiga händelserna liksom aktörernas agerande kan beskrivas som *konstaterande språkhandlingar* och *strategiska handlingar* (KSH-SH) får således sin kraft eller dynamik från skiftet mellan bedömning och insats och dess fokus är fastställandet av fakta och den verklighet som betraktas som konkret och objektiv. Men det handlar också om sanningen som delat begrepp och därmed om tolkning, förhandling och samförstånd. Och även om insatsen relateras till effektivitet, teknologi och resultat, så vilar planeringen i den gemensamma förståelsen av vad som är problemet, d.v.s. sanningen.

I detta ärende står hermeneutik och teknologi inte i motsats till, utan i förlängning av varandra. Gemensam förståelse av det problematiska i klientens liv och livsförelse ställs mot handläggarens professionalitet i ett dialektiskt förhållande, som tes och antites, varvid resultatet av insatsen antingen verifierar eller falsifierar de för förloppet uppställda premisserna. Uteblir resultaten provas en annan teknologi eller initieras en ny förhandling kring problemet och testas. Frågor om moral eller uppvisning av sig själva som subjekt betraktas, som distraherande och därför onödiga komplikationer. Att handläggaren förhåller sig i överensstämmelse med gällande lagstiftning tas för givet, detta som en del i själva funktionen eller rollen, medan personlig närhet endast innebär en risk att för bedömningen irrelevanta förhållanden tillåts störa förloppet varvid den professionella integriteten i handläggningen sätts på spel.

Att detta är en beskrivning av ett förhållningssätt tycks mig uppenbart, men hur skall det förstås i sammanhanget? Var finner vi detta sätt att hantera en problemfylld verklighet i övrigt?

Det är med all säkerhet ganska vanligt förekommande inom vad som brukar kallas det *vetenskapligt-tekniska komplexet*. Även om den konstaterande språkhandlingen förutsätter ett socialt sammanhang som knappast är vanligt inom de mera renodlat vetenskapligt-tekniskt organiserade verksamheterna. Bland det som inom modern

organisationsforskning kommit att kallas för *människobehandlande organisationer*, på engelska Human Service Organizations¹⁰, är det emellertid själva kärnan inom den sjukdomsbehandlande verksamheten.

I läkarens möte och behandling av den sjuke, d.v.s. patienten, är utgångspunkten en på samförstånd grundad anamnes syftande till att förse experten, läkaren, med den nödvändiga bakgrundsinformationen för ställandet av en riktig (rimlig) diagnos. Och ju mera diffus eller sammansatt symptombilden är desto viktigare är en fullgod anamnes.

"At udføre en praksis er at beherske bestemte procedurer til at klare bestemte opgaver" säger Uffe Juul Jensen när han diskuterar det kliniska arbetets praxis¹¹. Den grundläggande frågan praktikern härvid ställs inför är om det tillstånd som den sjuke säger sig lida av skall betraktas som något onormalt och om det i så fall tillhör de tillstånd som läkarvetenskapen kan eller bör göra något åt, eller om tillståndet bör rubriceras under sådant som hör hemma under det normala livets villkor och därför inte är en uppgift för läkarvetenskapen. Har läkaren först bestämt att tillståndet är abnormt och att personen i fråga är sjuk gäller det att fastställa vad det är för en sjukdom som patienten lider av.

Den syge fremviser forskellige symptomer. Han står midt i en sammensatt situation. Det er lægens opgave at læse og tyde tegnene i situationen. At gøre dette er at fastslå, hvad tegnene er *sandsynlige* tegn på. Hvad er det for en helhed, de er en del af?¹²

När väl dessa initiala och på semiologiska grunder företagna bedömningar är gjorda och diagnosen, med patientens medverkan som informatör, är fastställd eller gjorts sannolik, är nästa fråga som läkaren har att ta ställning till vilken behandling som under omständigheterna är den lämpligaste. Härvid ställs han inför frågan om i vilken utsträckning patienten bör ha inflytande på valet

¹⁰ Se kapitel 2, avsnitt 4 ovan.

¹¹ Uffe Juul Jensen (1986).

¹² A. a. sidan 79.

av behandling. Eftersom det endast är ett fåtal sjukdomar där det bara finns en bestämd behandling som är rätt, kommer behandlingsbeslutet oftast att vara villkorligt i betydelsen att det är baserat på en personlig bedömning av de för handen varande tecknen (symptomen). Det är därför närliggande att tycka att patienten, som ju är den som löper den största risken i sammanhanget och vars liv och hälsa till syvende och sist kan stå på spel, också fattar behandlingsbeslutet utifrån läkarens bedömning¹³. Den dominerande uppfattningen inom professionen tycks dock vara att läkaren ensam bör fatta detta beslut. Skälen som anges är flera och har med kunskap och ansvar att göra, dock utan att vara entydiga och klara. Kanske är det så att läkaren härvid är mindre angelägen än socialarbetaren om att det bör råda enighet med patienten om behandlingsinsatserna. Med utgångspunkt i ovan förda resonemang valde vi att kalla detta första förhållningssätt för *läkaren*.

När aktörernas agerande huvudsakligen låter sig beskrivas i termer av *normativt reglerande handling* och *strategiska handlingar* (NRH-SH) står vi inför en handläggning som tar utgångspunkt i aktörernas sociala värld för att komma till rätta med frågor om det som bör vara. Ärendets fokus är det som är riktigt och därför värdefullt och det hänvisas till det som har varit för att därmed fånga det som skall bli. När det appelleras till klienten handlar det om deltagande, förståelse och internalisering av etiska värden. Även här och liksom i den förra modellen drivs ärendet fram av dialektiken mellan förståelse och insats. Men till skillnad från den förra modellen handlar det här om ett förlopp där insatserna planeras och genomförs med utgångspunkt från etiska värden som båda parter anser sig omhulda eller som båda parter enats om att man bör omhulda och att de därför är värdefulla och nödvändiga.

I denna kombination av två handlingsmodeller är den initiala verklighetsanknytningen mindre en fråga om det som *är* än det som *bör* vara och därför föranledd av klientens sociala liv. Den centrala frågan gäller inte klientens berättelse utan dennes förståelse eller

¹³ A. a. sidan 109.

brist på förståelse av centrala etiska regler varvid insatserna inte bara syftar till insikt och förståelse men även till internalisering.

Även här ställs vi som betraktare inför ett förhållningssätt och frågan är hur vi skall tolka och förstå detta när det är verksamt i det konkreta sociala arbetet var kan vi söka vår förståelse för detta sätt att agera? Ställda inför dessa ärenden tycks det som om vi är vittnen till ett fölopp som handlar om *fostran*, att med utgångspunkt i gemensamma värden söka det som är riktigt i den livssituation man står mitt uppe i och om insatser vars syfte är kunskap och riktighet i handling, och att förhållningssättet således är *lärarens* och/eller *fostrarens*.

Om uppfostran står det i pedagogisk handbok att läsa följande:

Påverkan på barn och ungdom i syfte att fostra och prägla dem på ett bestämt sätt, bibringa dem ett visst beteende, vissa karaktärsdrag, en viss duglighet, kunskaper, färdigheter, attityder och värderingar, sinnelag och livshållning, kort sagt alla de egenskaper som anses nödvändiga och önskvärda för det liv de skall leva.¹⁴

I citatet ovan handlar det framför allt om barn- och ungdoms*uppfostran*. När det gäller vuxna talar vi hellre om undervisning och möjligen, i svårare fall, om resocialisering. I handboken påpekas även att läraren och fostrarens roller inte självklart sammanfaller eftersom undervisning, som ju är lärarens uppgift, går ut på att bibringa en person kunskaper och vetande medan fostran påverkar en persons känslor, intressen, värderingar, vilja och sätt att vara. Samtidigt har det av en del teoretiker inom pedagogiken hävdats att all fostran också bör vara undervisning och *vice versa*.

Begreppet uppfostran är således inte entydigt samtidig som den verksamhet det täcker ger anledning till ett paradoxalt förhållande som kan uttryckas på följande sätt: Uppfostran har som mål att genom yttre påverkan bibringa en person vissa önskvärda hållningar och beteenden för att personen genom just denna yttre på-

¹⁴ Grue-Sörensen (1976) sidan 250.

verkan skall lära sig att bli en självbestämmande varelse som är i stånd att fatta sina egna beslut och handla därefter relativt oberoende av yttre påtryckningar. Frågan som vi här ställs inför är därför: hur kan man genom yttre påverkan förmå en människa att inte låta sig påverkas av inflytande utifrån¹⁵? Härmed också sagt att detta förhållningssätt handlar om gränsdragningar mellan auktoritet och auktoritetstro, det som kallats *ond tro*, å ena sidan och lek och frihet att upptäcka å den andra.

Det tredje förhållningssätt som våra analyser visade på var resultatet av kombinationen *konstaterande språkhandling* och *normativt reglerande handling* (KSH-NRH). Här möts det objektiva och sociala, sanning och riktighet, i ett sökande efter de sociala handlingarnas innebörd och konsekvens varvid frågan om insatserna eller påföljden lämnas på framtiden. Mönstret leder således tanken till juridiken.

En av rättsfilosofins problem är frågan om rätts- och normlärans rationalitet¹⁶. Vad är juridik till för? Och svaret har oftast varit för att styra eller reglera människors handlingar genom normer¹⁷. Här har det således rört sig om handlingens struktur. Men frågan kan också gälla normens struktur. Hur vet vi om en norm är bra eller dålig, jo med hjälp av värderingar. En äldre och mera filosofisk diskussion har härvid och i Kants anda sökt fastställa en objektiv moral utifrån vilken objektiva rättsnormer låter sig härledas. En modernare ståndpunkt har sökt svaret i den relativistiska ståndpunkten att rätten är ett uttryck för den i ett givet samhälle vid varje tidpunkt gällande lagstiftningen. Mot denna ställs så kravet på en pragmatisk rättslära vars rationalitet springer ur kravet på våra värderingars konsekvens¹⁸.

Förhållningssättets dynamik är således spänningen mellan norm och tolkning av handling, deltagande och förståelse, internalisering

¹⁵ A. a. sidan 255.

¹⁶ H. von Wright (1963a) och (1963b).

¹⁷ A. Hetzler (1984). Här diskuteras sociallagstiftningen som ett socialpolitiskt instrument och distinktionen mellan denna lagstiftnings konstituerande och tekniska aspekter analyseras.

¹⁸ Ahlberg, Alf [red]: (1951) *Filosofiskt lexikon*, ss 167-170, Halmstad. Även Von Wright, a. a.

och samförstånd. Förhållningssättets fokus är lyssnande och argumentation, och dess modell är *juristens*. Härmed emellertid inte sagt vilken roll som handläggaren ikläder sig, såväl ombudets som ransakarens och domarens är möjliga och även tänkbara som förlopp eller rentav som cirkelrörelse. De ärenden som utmärks av detta förhållningssätt är i regel ganska utdragna över tid, kontakterna är täta och i perioder intensiva, medan de konkreta insatserna är få och i de ärenden där handläggaren även ikläder sig domarens roll av sanktionskaraktär.

Härmed har vi presenterats för de tre vanligaste ärendetyperna och därmed för våra tre första, på Habermas' handlingstypologi baserade, förståelsemodeller för de i handlingsstrukturen ingående förhållningssätten; läkaren, fostraren/läraren och juristen. Att dessa ärendetyper eller handlingskombinationer är de oftast förekommande kan tolkas som att de också utgör socialtjänstens grundläggande förhållningssätt i arbetet med barn, ungdom och deras familjer. Vad som sedan är determinerande för respektive förhållningssätt är en fråga som söker svar men det är också en fråga vars svar kräver ytterligare tid för ingående analys utifrån kritiska och självkritiska samtal mellan praktiker och forskare och mellan praktikerna själva.

De tre nästa förståelsemodellerna är resultatet av ett betydligt färre antal ärendeanalyser än de första, beroende på att de är mindre ofta förekommande än dessa, d.v.s. att det metodologiska kravet på teoretisk mättnad här är ännu mera bristfälligt tillgodosett än i de ovan framlagda modellerna. Icke desto mindre anser jag, och ansåg vi då, att de som utgångspunkt för teoretisk förståelse är lika relevanta som de tre första.

Den fjärde typen av kombinationer av Habermas' handlingsmodeller framträder när aktörernas handlingar huvudsakligen låter sig illustreras och därmed förstås som *konstaterande språkhandlingar* och *dramaturgiska handlingar* (KSH-DH). Även här står vi inför en ärendetyp som knappast har några insatser i traditionell mening. Så gott som all rörelse i ärendet är verbal och dess verklighetsförankring gäller relationen mellan det som är objektiv sanning och

subjektiv upplevelse och självpresentation medan dess dynamik springer ur förståelse genom uppvisning och inlevelse, förhandling och samförstånd. Målet är klientens framtida emancipation sprungen ur förståelse av nuet genom tolkning av det som har varit. Ärendets modell är således den terapeutiska situationen och förhållningssättet *terapeutens*.

Att frihet och ansvar alltid står i centrum i den terapeutiska verksamheten, som dess yttersta mål, kan vi lära av Irvin D. Yalom, som pekar på att "Frihet innebär att man är ansvarig för sina egna val, sina handlingar och sin livssituation"¹⁹. Patienten/klienten värjer sig oftast mot föreställningen att det är han själv som har ansvaret eftersom det är i föreställningen om att bygga upp och organisera sitt eget jag, sitt eget liv, som rädslan och ångesten finns inbyggd. Därför måste terapeuten utveckla en teknik som gör patienten/klienten medveten om att det är han själv som skapar sina problem.

Friheten kräver inte endast av oss att vi skall ta ansvar för de livsavgörande valen, friheten förutsätter även att förändring kräver en viljeakt. Även om *vilja* är ett begrepp som terapeuten sällan berör öppet, lägger vi ner mycken kraft på att påverka patientens vilja. Vi klargör och tolkar nästan i all oändlighet, eftersom vi (och det är en världslig förtröstan som saknar empiriskt stöd) utgår ifrån att förståelse alltid leder till förändring. När vi efter åratals tolkande och förståelse misslyckats med att åstadkomma en förändring, börjar vi vädja direkt till patientens vilja: "Du får allt anstränga dig lite själv också. Du måste försöka, det vet du så väl. Det är på tiden att du kommer upp från den här soffan och får andan ur vägen". Och när det inte hjälper med direkta uppmaningar återstår för terapeuten vilket dessa berättelser vittnar om att använda sig av alla hittills kända metoder varmed en människa kan påverka en annan. Jag kan alltså råda, gråla, tjata och gnata, lirka, driva på, bönfalla eller helt enkelt hårda ut, allt i hopp om att patientens neurotiska världsbild skall falla sönder av ren utmattning.²⁰

¹⁹ Irvin D. Yalom (1990) s. 14 f.

²⁰ A. a. s. 16 f.

Den sökta förändringen av klientens livssituation försöks således åstadkommit genom olika typer av påverkan där instrumentet är samtal och tolkning. I några av ärendena förekom detta delvis på tvären av eller utanför handläggarens egen beskrivning av ärendets syften. Det var först när vi i vår gemensamma analys påpekade frånvaron av konkreta insatser som man började ifrågasätta de egna beskrivningarna av ärendena. Samtidigt var det påfallande hur väl ärendeförloppet passade in i den ovan beskrivna terapeutiska föreställningen om förändring genom förståelse. Likaså förekom i själva handlingsmönstret såväl den i citatet beskrivna strävan att förändra genom tolkning som genom tjat och gnat, det senare icke minst till handläggarens förtvivlan när vi diskuterade ärendet.

Det femte, i analysen av våra ärenden funna, handlingsmönstret var en kombination av *dramaturgisk handling* och *strategisk handling* (DH-SH). Denna ärendetyp karakteriseras möjligen av handlingar vars rörelse tar utgångspunkt i expressivitet, förståelse, uppvisning och inlevelse för att övergå i effektivitet, förklaring, teknologi och resultat. Men den motsatta rörelsen är lika plausibel, d.v.s. att utgångspunkten är effektivitet och resultat medan expressivitet och uppvisning är medel. Nuets står i centrum men till skillnad från föregående förhållningssätt så handlar det inte om en framtida frigörelse genom tolkning av det förflutna utan om förståelse av subjektiva upplevelser som utgångspunkt för rationella lösningar. För att nå resultat måste handläggaren veta vad det är som klienten, *kunden*, önskar och behöver, och härför behövs både inkännande och expressivitet. För att bli trovärdig för klienten, som tillhandahållare av möjliga lösningar, måste handläggaren, *försäljaren* av social service, delta i ett visst mått av subjektiv självpresentation. Först när en sådan ömsesidig relation uppstått är det möjligt för handläggaren att presentera sin *vara*, d.v.s. de möjliga lösningar som han eller hon har i lager. Således hämtar detta förhållningssätt sina förebilder från handelns värld och vi har valt att benämna det *försäljaren*.

Metaforen, *försäljaren*, skall härvid framför allt förstås i termer av ett relationsbygge vars fokus är behov och efterfråga som sätts i

relation till realisering och utbud. Det torde i bästa fall handla om samma relation som den som råder mellan inredningsarkitekten, plastikkirurgen eller designern och kunden. Insatser som utgår från gemensam förståelse av behov sprungna ur subjektiv förståelse; ett *Jo nu tror jag att jag vet vad det är du söker, så här skulle det kunna se ut!* I sämsta fall blir förloppet analogt med dammsugareförsäljarens fot i dörrspringan.

Den sjätte och sista möjliga kombinationen av handlingsmodellerna innebär att handlingsförloppet mer eller mindre uteslutande låter sig beskrivas i termer av *normativt reglerande handling* och *dramaturgisk handling* (NRH-DH). I detta fall står vi inför ett ärende vars drivkraft är en rörelse mellan moral eller etik och emancipation genom självpresentation. Härvid står det terapeuten som förhållningssätt nära, men det skiljer sig också på väsentliga punkter. Vi hittade, som sagt, endast två fall bland samtliga i projektet ingående ärenden och båda handlade om situationer där både klient och handläggare i viss mening delade öde, d.v.s. att i viss mening suddades gränsen mellan behandlare och behandlad ut och blev oklar. Icke så att man konkret bytte eller skulle kunnat byta plats, och ändå...²¹

Att arbetet som psykoterapeut, inte bara leder *till* men i hög grad är en insikt om hur vi människor, oberoende av våra roller, delar villkor framhålls av Yalom, med den övertygelse det självupplevda ger, när han i slutet av prologen till sin bok skriver.

I dessa berättelser om psykoterapi nämns ofta orden *patient* och *terapeut*, men låt er inte förledas av sådana benämningar. Här handlar det om män och kvinnor vilka som helst. Att vara patient är något ytterligt vanligt men etiketten "patient" sätts godtyckligt och oftare beroende på kulturella, utbildnings- och ekonomiska faktorer än av att en människa skulle vara allvarligt sjuk. Eftersom terapeuterna, i samma grad som patienterna, måste ställas inför dessa möjligheter och omöjligheter, är den professionella attityd som innebär opartiskhet och objektivitet, och som är ett måste för vetenskaplig metodik, inte alls på sin plats här. Vi psykoterape-

²¹ Här handlar det således om en annan typ av "delad verklighet" med klienten än den som diskuteras i Arnstbergs bok *Socialarbetare* (1989) s. 82 f.

peuter kan helt enkelt inte skratta lite lagom instämmande och uppmana våra patienter att resolut ta itu med sina problem. Vi kan inte säga *du* och *dina* problem till dem. Utan vi måste tala om *oss* och *våra* problem, eftersom vårt liv, vår existens, alltid kommer att vara oupplösligt förenad med döden, kärleken med förlust, friheten med rädsla, och växande med separation. Allt detta har vi gemensamt.”²²

Utifrån detta inser vi att det inte uteslutande är den närhet som delade villkor ger, som är skillnaden mellan det terapeutiska förhållningssättet och det här beskrivna. Samtidigt är det ändå i detta med det vi delar, som inte bara likheten men också skillnaden mellan förhållningssätten skall sökas. I det terapeutiska förhållningssättet är det människan i livet, hennes vara i termer av spänningen mellan objektivt och subjektivt, sanning och upplevelse, som förenar patient och terapeut. I det sista förhållningssättet är det också vårt gemensamma öde som är i centrum av det som sker, men där terapeuten tolkar för att få patienten att inse och förstå sanningen, så hänvisas det här till ett moraliskt imperativ, till vårt ansvar utifrån detta krav. I det terapeutiska förhållningssättet handlar det om det ansvar patienten måste ta för den egna friheten, ett ansvar som denna frihet förpliktar till, medan det här sökta förhållningssätt relaterar upplevelsen till ett personligt ansvar för handlingen grundad i insikten om en etisk värdegemenskap, och den frihet som detta medför. Men, och det är viktigt, förhållningssättet hänvisar inte till ansvaret för och makten över det egna ödet, detta ligger utanför aktörens kontroll, och friheten är således den frihet som den normriktiga handlingen innebär. Utifrån detta resonerade vi att den närmsta modellen för detta förhållningssätt sannolikt står att finna inom den religiösa sfären och där i prästens roll, varför vi, med viss tvekan, kallade detta sista förhållningssätt för *prästen*.

I ett samtal som jag hade med en kvinnlig präst, i Norrköping i november 1991, frågade jag vad hon uppfattade som det väsentligaste i prästgårningen. Efter att ha funderat på frågan en stund svarade hon att det utan tvekan är mötet med den andra, vilket

²² Yalom, a. a. s. 22.

skall förstås som mötet med en medmänniska i hennes vardag, både när det gäller de stora och gränssättande livskriserna men också när det är fest och stor glädje eller, som hon sade *när vi bara dricker en kopp kaffe tillsammans*. Kärnan i detta möte är dess två dimensioner. Härmed syftas det å ena sidan på mötets yta, dess sociala dimension eller betydelse, och å den andra på dess djupare innebörd av förmedling. Häri ligger också prästens dilemma att vara hel genom att både vara ovanifrån och underifrån, så att mötet omfattar hela människan, vilket är såväl ande, som själ och kropp, eller som hon själv uttryckte det när vi talade om sorg och förlust i livet:

– Mötet är att ge ord åt sorgen, att ge ord åt vandan inför döden, som vi alla känner, att göra det liksom mera allmänt, det handlar inte bara om denna människa. Men det som är alldeles specifikt för prästen då, är det att föra in Jesus Kristus, att det finns en högre makt som delar mitt liv, som är delaktig i min sorg, i min nöd, i min kamp, att jag inte är ensam i det som jag upplever just nu, det tunga och det svåra. Och för mig är det den största trösten, personligen då, och det största hoppet att det är någon som är större än jag som delar det med mig och som vet precis hur jag har det och det försöker jag också förmedla, det är efter min mening prästens viktigaste uppgift.

Om jag nu förstått henne rätt, så är detta emellertid inte alltid och nödvändigtvis en fråga om ord, att förmedla det som är så oerhört mycket större i våra liv behöver inte ske verbalt. Att prästen delar den krisdrabbades situation, gör hon genom att vara där därför att Gud delar lidandet och svårigheterna med människan, och att hon är där, är att Gud är där. Detta är den dubbla innebörden i mötet och i begreppet förmedling, att den vertikala dimensionen, Gud-människa, förmedlas genom och i den horisontella, människa-människa. Prästens uppgift är att vara där därför att Gud delar våra villkor, samtidigt är det i prästens, medmänniskans, närvaro som Guds närvaro manifesteras.

Eftersom ärendehandläggningen inom socialtjänsten i regel inte omfattar den konkreta religiösa dimensionen, så måste den dubbla

innebörden i mötet tolkas i andra termer för att metaforen skall bli meningsfull. Den frihet som söks är således varken det terapeutiska ansvaret för det egna livet eller den frihet kunskapen om en högre makt i livet kan ge. Snarare handlar det om ansvarstagande trots ödesbestämd ofrihet, genom hänvisning till etiska värden som vi delar liksom vi delar öde. Och det är i insikten om detta som vi kan uppnå en annan och kanske subtilare frihet.

De två ärenden som vi så småningom enades om att hänföra till detta förhållningssätt hade det ödesbestämda gemensamt, i övrigt var de fullständigt olika. Det första handlade om två kvinnor, klient och handläggare, där man efter en viss tid upptäckte att båda led av likartade och livshotande sjukdomar. Ärendet började med klientens stora ångest inför sin egen sjukdom varvid mötena med handläggaren blev centrala och från det dramaturgiska, självpresentationens uppvisning, sökte handläggaren inge klienten styrka i ansvaret för barnen och familjen men också i själva kampen, det att inte ge upp utan kravet på att ta strid för sitt eget liv. När sen klienten upptäckte handläggarens egen sjukdom påbörjades en fas där rollerna reellt kom att suddas ut även om de formellt förblev som de nu en gång var, naturligtvis. Samtidigt förblev ärendets betydelser och hänvisningar i grunden oförändrade även om de nu användes av båda aktörerna.

Det andra ärendet, som var mindre dramatiskt, handlade om en kvinnlig handläggare och en familj som samtidigt utgjorde en flyktinggrupp. Handläggaren hade själv i sin ungdom kommit till Sverige som flykting. Familjen och hon kom från samma land och delade således *etniskt öde*. Här tenderade rollerna också att suddas ut även om handläggaren i detta ärende envist sökte hålla viss distans till det gemensamma. Familjen hänvisade i sitt agerande till den gemensamma kulturen och de, som de upplevde det, legitima förväntningar på särbehandling, som det delade ödet innebär. Således frågade man hur handläggaren "hanterat det svenska" för att nå den status hon hade och härvid menade man att handläggaren borde dela med sig eller förmedla kunskaper som skulle underlätta deras ögonblickliga livssituation. Även här drevs ärendet fram av dynamiken mellan expressivitet och uppvisning, och normativ hän-

visning även om det framför allt var familjen, klienten, som stod för ärendets handlingar medan handläggaren mer eller mindre tvingades in i detta mönster.

Med de tre sista genomgångarna av ärendeförloppen har alla sex möjliga modellkombinationer beskrivits. Jag har också redogjort för argumenten i vårt sätt att resonera kring dem. De sex kombinerade modellerna har beskrivits genom ett analogt resonemang, d.v.s. *som-om*, där jag har försökt att förstå det mönster som ärendeförloppet uppvisar, utifrån vissa av de två handlingsmodellernas centrala karakteristika, som *förhållningssätt*. Härvid har jag sökt min förståelse genom hänvisning till olika praktiska verksamheter och vissa centrala handlingstyper liksom målsättningar inom dessa verksamheter.

Bengt Molander diskuterar skillnaden mellan omedelbar likhetsbedömning och medveten, eller medelbar analogi²³. Förvisso talar han om olika innebörder av att *se* ett problem eller en situation *som* ett fall som man tidigare mött varvid han understryker vikten av gestaltseende. Jag vill ändå hävda att hans resonemang också är giltigt när det är fråga om att se likheten mellan olika företeelser, d.v.s. när det mindre är frågan om att *se-som* än att *se som-om*. Som jag förstått honom, så handlar omedelbar likhetsbedömning om igenkännande, d.v.s. *samma* sorts problem eller situation, medan den medelbara analogin syftar till problemlösning och att analogin alltid både är *lik-som* och *olik-som*. Där det förra omfattar hela situationen genom konstaterandet att det liknar något som vi redan känner, bygger det senare på vissa grundläggande kriterier. Molanders exempel på det första är barnteckningar av ansikten som vi trots att de skiljer sig radikalt från det vi menar med ansikten ändå med en gång av oss uppfattas som ansikten. Medan han för det andra använder Kuhns begrepp *exemplar*²⁴s översatt med *urtyp*, som tillsammans med bestämda *tankebilder* leder fram till ny förståelse av sammanhang. Härmed också sagt att medan den omedelbara likhetsbedömningen är central för handlingens

²³ Molander, a. a. s. 204.

²⁴ T. Kuhn: (1971) *The Structure of Scientific Revolutions*.

kunskap, så är den medelbara analogin snarare ett instrument för kunskap genom reflektion.

Tillsammans med vårt försök att framhålla vissa grundläggande och specifika drag vid de olika anförda verksamhetsområdena har vi försökt att skapa vad vi skulle kunna kalla *socialarbetets tankefigurer*, som en bas för förståelsen av detta arbetes förhållningssätt. Vi har, kanske med en intuitiv hänvisning till skillnaden mellan den omedelbara likhetsbedömningens *lik-som ett ansikte* och analogins *som-om det vore ett ansikte*, valt att kalla dessa förhållningssätt för *socialarbetets masker*, och helheten av de sex olika förhållningssätten för *socialarbetets maskspel*. De sex roller eller masker, läkaren, läraren, juristen, terapeuten, försäljaren och prästen, med vars hjälp vi sökte förståelse av de olika förhållningssättens innebörd eller betydelse, visar sig i de olika ärenden som en konsekvens av det konkreta ärendet å ena sidan och den handlingsteori som vi använt oss av i vår analys av handläggningen, å den andra. De framstår således inte omedelbart som ansikten vi kan känna igen. Det är först när vi, så att säga, träder tillbaka några steg och ser mönstret som vi varseblir ärendets mask.

Vi kände oss ganska övertygade om att vårt sätt att åtminstone explorativt, operationalisera Habermas' handlingstypologi och det sätt vi använt den för vår genomgång och analys av de olika ärenden varit fruktbart. Härvid skall både det konkreta arbetet att tillsammans med handläggarna, praktikerna, genomföra de många och mycket spännande självkritiska diskussionerna, diskussioner som ledde till flera och ofta imponerande radikala förändringar av deras praxis, liksom själva det teoretiska utvecklingsarbetet vägas in²⁵.

När forskarna presenterade resultatet av analysen för praktikerna väckte beskrivningarna av de sex förhållningssätten både bestört-

²⁵ Om projektet och det som inom dess ram pågick på sektionen berättar den 1989 tillträdande socialtjänstchefen i en senare intervju: "Det som var unikt med projektet var det sätt man började se på oss själva. Men jag hade ju inte varit med om själva implementeringen av synsättet och därför fick man själva stå för det, men jag såg ju hur unikt det var. Jag menar jag har aldrig varit med om att man gjort så på något kontor, man gick in i att självkritiskt se på sig själva i relation till klienten och utifrån denna självkritik bygga upp en relation och ett ärende med insatser o.s.v."

ning och förtjusning. Att det skulle vara möjligt att man *bara* genom studiet av ett antal ärenden, som dessa presenterats av handläggarna själva, skulle kunna finna fram till några få och grundläggande förhållningssätt hade man svårt att acceptera. Samtidigt tyckte man att det stämde så väl in med de känslor man haft i det konkreta ärendet, och man började fundera på vilket förhållningssätt som stämde bäst in på var och en, i betydelsen vilken mask man använde sig av. Detta gav anledning till några av de sista sammankomsterna i projektet, som av flera olika anledningar, främst de omorganiseringar som skett under resans gång, tog slut vid denna tidpunkt.

Vad gäller förståelsen av begreppet förhållningssätt, så utgick vi i vår analys, och som tidigare sagt, från att handling och förhållningssätt är två sidor av samma sak²⁶. Det är alltså inte så, enligt detta sätt att se det, att förhållningssättet är handlingsdeterminerande eller bestämmande för handlingen, och härvid söker jag delvis en annan tolkning av begreppet än Egidius i referatet ovan. Detta skulle innebära att det är det bakom handlingen liggande förhållningssättet som bestämmer denna och att handlingen därför kan återföras på det bakomliggande förhållningssättet. Att det motsatta skulle vara fallet, d.v.s. att handlingarna är bestämmande för vårt förhållningssätt, som då skulle vara gestaltad av dessa, finner jag heller icke vara fruktbart. Problemet är alldeles uppenbart analogt med den i avhandlingens inledning ställda frågan om vad som kommer först, handlingen eller karaktären²⁷. Samtidigt som den ovan beskrivna argumentationen kring begreppen handling och förhållningssätt dessutom lätt blir tautolog.

Att förklara en uppsättning handlingar med hjälp av ett visst förhållningssätt, som beskrivs genom hänvisning till just de handlingar det skulle förklara, är ett tautologt resonemang. Om jag hänvisar till mitt förhållningssätt genom att beskriva en eller flera handlingar, är det antingen att inte förklara någonting alls eller

²⁶ Det skall påpekas att det följande resonemanget, även om det tar utgångspunkt i forskarnas gemensamma diskussioner, är mitt eget och att Peter Westlund naturligtvis inte kan göras ansvarig för sådant som tillkommit efter att han lämnat projektet.

²⁷ Ödeen (1995).

också början på ett cirkelresonemang där de två begreppen förklara varandra. Således kan jag till exempel säga, att mitt förhållningssätt i mötet med en viss kategori av människor är öppet, lyssnande, dialogsökande etc., och härmed har jag givit uttryck för ett ideal som jag har eller en viss föreställning om det goda mötet, möjligen, och välvilligt tolkat, har jag sagt något om min egen föreställning om mitt förhållningssätt i sammanhanget. Vad jag däremot inte sagt något om är de handlingar som konkret skulle åskådliggöra mitt förhållningssätt. Det beror på att jag betraktat en uppsättning abstrakta beskrivningar av olika handlingsmöjligheter som om de vore verkliga handlingar. När jag sedan beskriver det konkreta mötet kommer jag att hänvisa till hur detta är lyssnande, dialog-sökande och öppnande, och cirkelresonemanget är fullbordat eftersom handlingen är lyssnande etc., därför att det bakomliggande förhållningssättet är det, därför att....o.s.v. Faktum är att samtliga av de framhållna idealen kan omfatta ett otal konkreta men helt olika handlingar, som var och en *per se* inte bidrar till konkretiseringen av det påstådda bakomliggande förhållningssättet.²⁸

När jag säger att utgångspunkten för den genomförda analysen av de olika ärendenas förhållningssätt är uppfattningen att begreppen handling och förhållningssätt är två sidor av samma sak, så skall det förstås som ett teoretiskt ställningstagande syftande till att överkomma de, ovan beskrivna, problem som vidlåder begreppet. Att betrakta summan av handlingar i ett ärende, som en beskrivning av ett förhållningssätt, är egentligen bara att upprepa den av många, som en självklarhet, omhuldade ståndpunkten att det bakom alla våra handlingar finns vissa värderingar, som förr eller senare kommer till uttryck i vårt sätt att göra något. Det är således ett betraktelsesätt som innebär en trivialisering av begreppet för-

²⁸ I den uppsjö av häften och böcker som givits ut under senare år, skrivna av praktiker för praktiker inom olika människobehandlande verksamheter, har begreppet förhållningssätt blivit något av en trollformel. Under åberopande av olika väletablerade teoretikers diskussioner anför det *goda*, underförstått det *rätta*, förhållningssättet, bestående av ett antal ideala handlingsabstraktioner, som garant för bättre resultat. För att bara nämna ett par sådana arbeten och utan att ta ställning till respektive arbetes kvalitet i övrigt; Hagström, Ulf: (1991) *Med gemensamma krafter. Förhållningssätt som metod i arbete med ungdom*, och Cars, J. & Zander, B.: (1994) *Att handleda inom demensvården. Hur personal och anhöriga kan använda ett jagstödande och jagstärkande förhållningssätt i mötet med den demenshandikappade*, Stockholm, är olika men typiska exempel.

hållningssätt, ett sätt att beröva det en egen förklaringskraft. Vår tanke var att gå den motsatta vägen och i projektet försöka utveckla begreppets eget värde som teoretiskt instrument för förståelse av det sociala arbetets sätt att fungera i praxis. Så långt själva utgångspunkten för vår analys av de 41 olika ärenden.

Vad jag sedan menar mig ha lärt av denna analys är inte bara att, vårt sätt att uppfatta de två begreppen och relationen dem emellan visade sig fruktbart, utan också att våra analyser möjliggjorde en vidare utveckling av vårt teoretiska resonemang. Jag skall i det följande utveckla denna, som jag uppfattar det, ur empirin sprungna vidare förståelse av begreppet förhållningssätt.

Att välja att se ett ärende som händelseförlopp är att se det som text eller berättelse. Det är också att välja tolkning som metod för förståelse. I ett sådant förlopp framstår de enskilda handlingarna både som direkta reaktioner på eller lösningar etc. av konkreta situationer men också i en viss mening som betydelsebärande, samtidigt som de som sådana är mångtydiga. Det är denna egenskap hos mänsklig handling som gör att det kan tolkas på olika sätt och blir tolkat på olika sätt. Det är också därför som föreställningen, att en enkel summering av ett antal handlingar skulle vara tillräckligt för att visa på det bakom handlingarna existerande, och dessa bestämmande, förhållningssättet, leder till teoretisk tomgång.

Ett ärende kan alltså både uppfattas som bestående av ett antal handlingar men också som uttryck för ett eller flera förhållningssätt. Att beskriva ett händelseförlopp, antingen som en sekvens av handlingar eller också som ett förhållningssätt, är två olika sätt att beskriva det som sker och därför också två olika teoretiska ansatser, även om de rymms inom samma övergripande handlingsteori. Poängen är emellertid att vi också får två olika kunskaper trots att utgångspunkten är samma handlingsteori. Samtidigt visar vår genomgång av de olika ärendena att det ena sättet att beskriva ärendeförloppet sannolikt måste föregå det andra. Det är således genom beskrivningen av ärendet, som konkret ting, där de olika enskilda handlingarna identifieras utifrån de fyra handlingsmodellerna i Habermas' handlingstypologi, som ärendets handläggning

blir synlig som process och ärendet som förlopp. Vidare är det i detta förlopp som de till handlingsteorin relaterade enskilda handlingarna framträder som ett mönster vars betydelse är möjlig att tolka i termer av ärendets förhållningssätt. Det är alltså först i själva förloppsanalysen som det förhållningssätt, som beskriver ärendet, blir åtkomligt för diskussion eller med andra ord, så är det när ärendet framstår som helhet eller sammanhang som förhållningssättet manifesteras. Uttryckt på ett lite annorlunda sätt, så är det genom skiftet av det kontextuella sammanhanget från handläggning som konkret situationsbunden handling till ärendeförloppets strukturnivå, som tolkningen övergår från förståelse av ärendet som handling till förståelse av ärendet som förhållningssätt.

En av de frågor som till en början upptog handläggarna gällde det förhållningssätt som var den enskildes speciella kännemärke. En fråga som vi emellertid inte kunde besvara utifrån de ärenden som vi analyserat. Det visade sig nämligen att var och en av handläggarna omfattade flera av förhållningssätten, även om vissa av dem var mera trogna ett bestämt sätt att driva sina ärenden än andra. Det fanns således ingen, så långt vi nu kunde konstatera, som konsekvent höll sig till ett förhållningssätt²⁹. Men ur denna nyfikenhet sprang en annan och nog så intressant fråga; vad är det som avgör vilket förhållningssätt som blir bestämmande för ett ärendeförlopp?

Eftersom hela det teoretiska arbetet med det sociala arbetets förhållningssätt bygger på ett relativt litet antal ärendeanalyser, är resonemangen och slutsatserna naturligtvis tentativa och syftet framför allt heuristiskt, så måste besvarandet av den ovan ställda frågan vara spekulativ. Samtidigt är jag helt övertygade om att den framhållna bilden är riktig, i betydelsen att den är fruktbar för förståelsen av socialarbetets förhållningssätt. Härmed menar jag att metaforen, masken, och det förhållningssätt som var och en av dessa representerar mindre skall förstås som resultatet av enskilda

²⁹ I en artikel i SKTF-tidningen från 1990 beskriver två socialsekreterare det arbete som bedrevs på en av sektionerna. Där ges också en bild av hur praktikerna uppfattade och använde sig av våra gemensamma analyser. SKTF-tidningen nr 13/ 1990.

handläggares personliga hållningar och föreställningar än de skall förstås som centrala och grundläggande tankefigurer inom socialtjänsten.

Jag skall försöka att tydliggöra vad det är jag menar. Våra ärendeanalyser visade att a) trots skillnaden mellan helt olika ärenden, och att det var olika handläggare i dessa, så hittade vi samma mönster hos dem; och b) att mycket lika ärenden, dessutom handlagda av samma socialsekreterare, kunde ha helt olika mönster eller förhållningssätt. Detta tolkade vi som att det konkreta ärendeförloppet i stort var ett resultat av den speciella situation som uppstår genom olika aktörers handlingar. Det framstår i ärendebeskrivningarna som mer eller mindre oförutsedda händelser och handlingar, som av handläggarna ofta upplevs som överrumplande instanser. Sådana överraskningar kan antingen ge anledning till en kris eller till att ärendet oväntat förs framåt. I det förra fallet tvingas handläggaren som regel till någon form av reaktion eller mothandling, ofta rör det sig härvid om akuta insatser som mestadels upplevs som påfrestande och tidskrävande, i det senare fallet blir de allt som oftast utnyttjade. Framför allt beror detta på att den handlings- eller arbetsplan som ärendets handläggning bygger på är allt för vag och allmänt formulerad för att konkreta händelser skall kunna indragas i och hanteras utifrån en sådan planering. I stället upplevs de i många fall som oväntade andningshål i ett ärende, pauser i ärendet som gör att andra viktiga saker kan fås ur handen.³⁰

I detta konkreta och ofta som kaotiskt upplevda skeende är det svårt, för att inte säga omöjligt, att se några genomgående mönster. Icke desto mindre är det i detta konkreta socialarbete när det betraktas som sammanhållen helhet som förhållningssätten framträder som bestämda mönster. Det är alltså här i detta till synes kaotiska händelse- och handlingsförlopp, som ett ärende utgör, som socialarbetets förhållningssätt blir synligt. Jag vill därför på bas av våra upptäckter våga påstå, att när vi talar om socialarbetets förhållningssätt, så talar vi om några få (?) inom socialtjänstens

³⁰ Peter Westlund diskuterar i sin avhandling det sociala arbetets rationalitet och skillnaden mellan detta och s.k. planeringsrationalitet. Westlund (1986).

ramar möjliga förhållningssätt, som, så att säga, tolkas eller riktigare uttryckt, uppförs individuellt av socialarbetarna i varje konkret ärende men för det mesta att de själva upplever dessa förhållningssätt, de upplever ärendets handlingsaspekt. Således det kanske vore befogat att tala om socialarbetets maskspel som det sociala arbetets semiotik. Det vore emellertid felaktigt och missvisande (dessutom vore det i högsta grad orättvist) att tolka detta som att socialarbetarna är omedvetna bärare av dessa förhållningssätt. "Våra" handläggare, om uttrycket tillåts, var som oftast väl medvetna om vad det var de höll på med, även om de själva beskrev det i helt andra termer, också när ett ärende upplevdes fullständigt kaotiskt eller barkade åt fel håll trots idoga försök att få "nån rätsida på det".

REFLEKTION

Kapitel 9

Eftertankar

1. Inledning

I detta avslutande kapitel skall några problemområden tas upp som fortfarande känns oavklarade. Problemen är egentligen lättast att beskriva om de formuleras som frågor, det skulle emellertid vara vilseledande eftersom frågandet skapar förväntningar om svar, och jag är osäker på om jag kan infria en sådan förväntan, jag är även osäker på om jag förmår att formulera de "riktiga" frågor till materialet. Samtidigt känns det viktigt att avslutningsvis försöka reda ut de lösa trådar som jag menar finns kvar även om frågorna fortfarande är oprecisa. Således gäller det i detta sista kapitel avhandlingens avslutande reflektion.

Reflektionen omfattar tre förhållanden, som dessutom är nära förbundna med varandra. Det första området för min reflektion är *socialtjänstens projekt* som nästan spårlöst försvann. Och åtminstone så här inledningsvis, är det centrala i reflektionen ett *varför*? Det andra förhållandet gäller *forskarnas projekt*, berättelsens centrala motiv. Här handlar det framför allt om det som utspelades efter att jag lämnat över projektet till praktikerna att förvalta. Även detta projekt "dog", och inför detta faktum är min undran – *hur* gick det till? Det tredje och sista förhållandet är egentligen två, men intimt sammanvävda, frågeställningar och gäller *socialarbetet maskspel* och det därmed förknippade begreppet *förhållningssätt*. *Vad* betyder maskerna? Och *vad* betyder begreppet förhållningssätt i detta sammanhang? I reflektionen söker jag således förståelse genom att knyta begreppet förhållningssätt till maskspelets metafor.

Med Bent Flyvbjergs undersökning i tankarna ligger det nära till hands att formulera reflektionen i termer av makt och rationalitet, och därmed välja att se Norrköpingsprojektet som analogt med Ålborg-projektet. Perspektivet är viktigt både för frågor och svar.

Följer jag å andra sidan fallstudiens eget perspektiv, Jurgen Habermas' kommunikativa handlingsteori, måste frågor och svar formuleras annorlunda. Även Johan Asplunds heuristiska skiss av diskursens djupstrukturer fogar eget perspektiv till, men här går förståelsen liksom på tvären av de två första och just därför tror jag det är fruktbart. Och det samma gäller de övriga teorier som jag valt för den synkrona analysen, alla lägger de perspektiv till reflektionen. Kanske kan syftet med min reflektion därmed formuleras som ett försök, att bilda syntes av dessa olika teoretiska perspektiv, varför det lika mycket handlar om att söka de betydelsebärande frågorna, som det handlar om svaren.

2. Tankefigurer och ledningsperspektiv

I fallstudien intar begreppet *förhållningssätt* en central plats – att förändra detta hos praktikerna var ett av forskningsprojektets huvudsyften. Begreppet är mångtydigt och döljer därför lika mycket som det klargör. I det resonemang som förs i föregående kapitel visas att ett vanligt förekommande sätt att använda begreppet innebär att man utgår från föreställningen att det är i aktörens handlingar som förhållningssättet uppenbaras. Samtidigt låter man i sin argumentation samma handling definiera förhållningssättet, varvid resonemanget blir tautologt och begreppet i viss mening tomt. En annan och enklare bestämning är att begreppet är synonymt med begreppet attityd. I planeringen av forskningsprojektet valde vi att inte definiera begreppet förhållningssätt teoretiskt utan att låta detta bli en empirisk fråga. Mot slutet av projektet och som ett resultat av analysarbetet med den på Habermas baserade analysmodellen, framträdde de sex olika mönster som döptes till "det sociala arbetets maskspel"¹. Det är min övertygelse att vi härmed avtäckte vissa centrala förhållningssätt i socialt arbete. I diskussionen hävdar jag vidare att ett förhållningssätt bättre förstås om det, som uttryck för en bestämd hållning eller ett komplex av hållningar, tänkas hänvisa till en bestämd *tankefigur*, eller till ett komplex av tankefigurer, och inte till *attitydbegreppet* som sådant. Om det nu är på det viset,

¹ När detta gjordes fanns Peter Westlund ännu delvis med i projektet och metaforen *mask* och *maskspel* är hans idé.

menar jag att tanken kan utvecklas och att det är ett rimligt antagande att förhållningssättet blir synligt, det är, realiseras i den praktiska diskursen, alltså i diskursiv handling. Och att förhållningssättet utgörs av eller reflekterar den eller de under diskursen liggande tankefigurens/figurernas normativa aspekter. Min tanke är alltså att det är i tankefigurens normativa aspekter som den praktiska diskursens handlingsutrymme döljer sig, som en del av tankefigurens komplexitet. Således ger t.ex. basens produktionsordning anledning till tankefigurer som karakteriseras av stor inre komplexitet, samtidigt som det är i denna komplexitet handlingsutrymmet definieras och därmed avgränsas. Ett konkret exempel på detta är begreppet *sparsamhet*, som länge varit en central del av borgerlighetens ideologi och som sådant ytterst komplext. Många andra begrepp som *flit*, *rättfärdighet*, *dygd*, *disciplin* och ytterligare en hel del, ingår i denna ideologiska föreställning². Härmed sätts basala förhållanden på begrepp och det är i *utvecklingen* av dessa begrepp som diskursen blir till, samtidigt som tankefigurens begrepp blir till tankegång. Men i denna process utvecklas även den praktiska diskursens handlingsutrymme – det tankefiguren medföljande förhållningssättet. Alltså är det i tankefigurens normativa aspekter som vi finner den praktiska diskursens djupstruktur, och i utvecklingen av den diskursiva handlingen framträder eller synliggörs *inte personens, utan tankefigurens förhållningssätt*. Således hänvisar begreppet inte till en individs attityder utan till en tankefigurs handlingsaspekter.

Förvaltningsledningen ansåg, som sagt, att forskningsprojektets huvudsyfte skulle vara att aktivt bidra till en förändring av praktiskernas förhållningssätt. Med den ovan skisserade betydelsen av begreppet torde kravet på en förändring av ett existerande förhållningssätt även innebära att den eller de i förhållningssättet speglade tankefigurerna krävs utbytta mot en eller flera andra tankefigurer – i detta fall till ledningens egna. Med en lite annorlunda formulering så innebar framhållandet av ett nytt och önskvärt förhållningssätt ett implicit krav på att arbetet vid förvaltningen i framtiden skulle eller möjligen borde ske utifrån andra grundläggande och närmare bestämda tankefigurer än de som hitintills varit gällande. I viss

² Asplund 1981, s. 165.

mening innebär det ett krav på en attitydförändring men, och det är detta som är det centrala i tanken, kravet sticker djupare än så. Nu är Asplunds modell just en modell till förståelse av idéhistoriska processer men som jag läser honom är poängen med att införa tankefigurerna mellan basen och överbyggnadens diskursiva nivå den att härmed sätts våra grundläggande (livs)villkor på begrepp varvid vi också får en livssyn. Och det är denna som, så att säga, står på spel när vårt förhållningssätt ifrågasätts. Således är det i *valet* av tankefigurer som vårt sätt att leva eller praktisera samhället – som handling, härunder även kommunikativ handling – realiseras. Samtidigt är dessa handlingar "praktiserad ideologi", och det är just i tankefigurerna – "diskursens djupstruktur" – som vi kan nå en förståelse av dialektiken mellan bas och överbyggnad.

Med Asplunds ord, består tankefigurer av *tanekar* men bildar inte *tankegång*. "Det är istället just detta som karaktäriserar förhållandet mellan den översta och den nästöversta nivån i modellen: På den diskursiva nivån blir tankefigurerna till tankegångar, här utvecklas – utvecklas – tankefigurerna"³. En tankefigur kan ge upphov till flera tankegångar och därmed också till olika diskurser, samtidigt som en diskurs kan bestå av flera tankegångar och alltså bygga på flera olika tankefigurer. Det bör också kunna uttryckas som att det är på tankefigurernas nivå vi begreppsligt knyter samman vår *livsvärld* med *systemvärlden* till ett mentalt helt, tankefigurerna ger i sin tur upphov till diskurser. Diskurserna kan antingen vara *teoretiska*, varvid tanken utvecklas till tankegång – eller de är *praktiska*, varvid tankefigurens normativa aspekter utvecklas till förhållningssätt och därmed till det handlingsutrymme som ges i diskursen. Och med detta förefaller det mig som det första steget är tagit på vägen mot något som liknar en lösningen av det problem begreppet utgjort under hela fallstudien. Att jag kommit närmare innebär naturligtvis inte att jag har "löst gåtan", men med upptäckten av ett sammanhang som jag menar gör förhållningssättet användbart, vet jag åtminstone vart jag skall söka vidare.

Det är intressant att konstatera att begreppet förhållningssätt inte alls förekommer i utvecklingsprogrammet för vård av unga och deras

³ Asplund a. a. s. 158.

familjer; det används först i samband med forskningsuppdraget. I utvecklingsprogrammet talas det i stället om det som är nytt och det som är gammalt och till detta knyts begrepp som värdering, mening och synsätt, grund-, människo- och helhetssyn. Begreppet förhållningssätt fick underförstått innebörd och betydelse genom hänvisning till utvecklingsprogrammet och de normativa formuleringar som förekommer där om "det nya synsättet" och "den mening som genom-syrar lagstiftningen" etc. Med detta sätt att i utvecklingsprogrammet underförstå begreppet förhållningssätt utan att det sägs, framstår textens preskriptiva påståenden, om det som är riktigt och legitimt, som deskriptivt (be)visat, d.v.s. som sant och effektivt. Och, om vi följer Habermas' tankegång, fick således det som bör prövas i en praktisk diskurs sin prövning i en teoretisk diskurs. Samtidigt definierades begreppet förhållningssätt implicit och mycket snävt, som antingen *riktigt* eller *felaktigt*. Vilket jag sökt visa, är att felaktigförklara, åtminstone, vissa sidor av tankefiguren och därmed av den utpekades livssyn. Som en ytterligare konsekvens av detta sätt att presentera programmet, förändrades diskursen om socialarbetarnas förhållningssätt från en diskussion av ett sätt att arbeta till en diskussion om ett sätt att vara, och därmed till en fråga om identitet. Diskursen blev systematiskt förvrängd. Väljer vi istället att följa Flyvbjergs tankegång i detta, och därmed även i viss mening Foucaults, föreställer jag mig att vi i texten även presenteras för ett exempel på hur makten producerar eller definierar verkligheten. I detta fall genom att ledningen använde makten att definiera verkligheten och i ansträngningen att göra bilden legitim hade större användning av rationalisering än av rationalitet, och därför producerades rationalisering⁴. Och härmed kompletterar de olika perspektiven varandra väl, i betydelsen att bilden, som en syntes, blivit tydligare.

Asplund ger exempel på tankefigurer, och pekar på olika religiösa föreställningar, konkreta erfarenheter, analogier m.m.⁵. En del av hans exempel torde vi även kunna återfinna inom socialtjänsten, sannolikt även sådana bibliska motiv som rättfärdighet och barmhärtighet. Däremot är det knappast dessa motiv som i socialtjänstens

⁴ Flyvbjerg, a. a. band 2, kapitel 20.

⁵ Se kapitel 2, avsnitt 8 ovan.

projekt bildade den centrala diskursens tankefigurer. Som djupareliggande föreställningar som bidrar till komplexiteten i begreppet rättssäkerhet är de emellertid fullt tänkbara.

I socialarbetets, som profession, periferi – i det som metaforiskt kan kallas *the ruff* eller *ruffen* på ömse sidor av professionens *fairway* – frodas ett otal mer eller mindre vetenskapliga behandlings-, samtals-, utvecklings- med flera metoder. Ibland bildar de trender eller mode. Och likt golfspelaren hamnar socialarbetaren nu och då vid sidan om *fairway* och upptas då av än det ena, än det andra; än handlar det om restriktion och krav, ansvar och resurser; än om empati, nätverk, följsamhet och lösningsfokusering eller vad det nu kan vara.⁶

Varför professionella socionomer emellanåt sysslar med kvasivetenskapliga metoder kan man undra över men man bör då inte förbise att samma sak gäller för många av de professionella, som är verk-samma vid andra människobehandlande institutioner. Det ligger eventuellt i det människobehandlande arbetets svåra natur, de ibland allt för många gånger resultaten, trots krävande insatser, uteblir; brist på bekräftelse etc⁷. En analog förklaring kan vara gräsrotsbyråkratens dilemma, som enligt Lipsky bör sökas i rollens dubbelbindning mellan professionell hjälpare med stort mått av svårkontrollerad självständighet å ena sidan och byråkratisk gränskontrollant av den sociala servicekonsumtionen å den andra⁸. Vi bör emellertid heller inte förbise att denna dubbelbindning inte *bara* är ett dilemma för socialarbetaren – gräsrotsbyråkraten – men också för ledningen, medan den för socialarbetaren, för att åter en gång tala med Flyvbjerg, även utgör kontext och därmed kan fungera som maktbas – *kontext som makt*⁹.

1980, med den nya socialchefen, inleddes vid Norrköpings socialförvaltning en period som jag med ett lån från Karl Popper vill

6 S. Sunesson (1981b) diskuterar detta utifrån intervjuer med socialarbetare, och talar om "arbetsplatskultur" och "metoder/pseudometoder" när han diskuterar "(...) den ombytlighet i fråga om idéer och behandlingsmetoder som ofta präglar socialvården". S. 69 ff.

7 Detta är ett huvudtema i Sunessons bok, a. a. och ingår i titeln.

8 Se kapitel 2, avsnitt 4 ovan.

⁹ Formuleringen ingår som del i den andra av de tio utsagorna om makt i avhandlingens del 2, s. 337. I förlängning av detta är det kanske fruktbart för förståelsen att även tala om *ruffen* som kontext och därmed som makt - *ruffen som makt!*

beteckna som dominerad av *social engineering*¹⁰. Målet kan beskrivas som att med den nya socialtjänsten som karta återföra socialarbetet till den fairway som utstakas där. I utvecklingsprogrammet är det i insatslistans uppräknings av de *rätta* metoderna som nämnda fairway fick sin explicita formulering. Nu var det emellertid inte bara ruffen som bekymrade, det som bekymrade mest var det bakom insatserna liggande felaktiga förhållningssättet¹¹. Således handlade det kanske allra mest om grundläggande föreställningar kring socialtjänstens samhälleliga funktion, det vill säga om socialtjänsten som ett av välfärdssamhällets förändringsinstrument och om socialarbetarna som förändringsagenter. Om hållningen eller föreställningarna bakom begreppet *social engineering* säger Popper följande:

The social engineer [motsatt historicisten] does not ask any questions about historical tendencies or the destiny of man. He believes that man is the master of his own destiny and that, in accordance with our aims, we can influence or change the history of man just as we have changed the face of earth. He does not believe that these ends are imposed upon us by our historical background or by the trends of history, but rather that they are chosen, or even created, by ourselves, just as we create new thoughts or new works of art or new houses or new machinery.¹²

I fråga om institutioners användelse och användbarhet är socialingenjörens (även kallad socialteknologen) intresse helt helgat det syfte han har. "[...] he will put his problem like this. If such and such are our aims, is this institution well designed and organized to serve them?"¹³ I Norrköping började förändringsarbetet med en rad olika omorganiseringar och så långt stötte det knappast på motstånd alls. Det var när utvecklingsprogrammen skulle införas, och då särskilt programmet för vård av barn och unga och deras familjer, som det kärvade. Det vill säga, motståndet uppstod när förändringsarbetet övergick från socialtjänstens organisering till socialarbetets innehåll. Utvecklingsprogrammet talar, med utgångspunkt i det som fortfarande kallas för "den nya lagstiftningen", om förändringen av ett

¹⁰ Karl Popper (1973).

¹¹ Detta även om man, som sagt, inte använde begreppet förhållningssätt i själva programmet.

¹² A. a. band 1, s. 22.

¹³ A. a. s. 23.

socialt arbete där socialarbetarna missförstår såväl klienterna som den egna uppgiften. Detta kan tolkas som ett krav, förvisso implicit, på att socialarbetarkåren skulle förändra sitt arbetssätt från individinriktat behandlingsarbete till ett, framför allt grupp- och områdesorienterat, samhällsarbete som förändringsagenter. En sådan tolkning kräver dock en närmare utveckling av tankegången.

Jag tror inte att socialsekreterarna i allmänhet uppfattade utvecklingsprogrammet i dessa termer. De läste programmet som det framträder och såg den kritik som riktas mot dem. Och med utgångspunkt i de djuptliggande föreställningarna kring den egna rollen som professionell hjälpare, fann man kritiken vara grundlös och därför orättvis. Man kan också säga att de inte omfattade de tankefigurer som skulle gjort det möjligt för dem att uppfatta den lokala diskursen som en del av en annan pågående men mera övergripande och samhällelig diskurs. Det finns mycket som talar för att man inte vid någon tidpunkt uppfattat att det förändringsarbete som pågick skulle kunna tänkas i den riktningen, och i en sådan eventuell och mera övergripande eller överordnade, delvis politisk, diskurs var det knappast någon som deltog.

Så långt har det mest rört sig kring de bakom projektet liggande och vidare syften. Det är efter min mening också här, i det långsiktiga förändringsprojektets vidare syften, vi skall söka den centrala eller övergripande diskurs i vilken utvecklingsprogrammet ingick som en avslutande del¹⁴. Förvisso och som sagt, var det endast få, om andra än socialchefen själv, som insåg detta, d.v.s. deltog i samma diskurs. Men det är ändå här jag måste börja för att det skall vara möjligt att begripa betydelsen av den i programmet framförda kritiken, den kritik som socialsekreterarna häftade sig vid.

Jag föreställer mig att när det gäller begreppet social engineering som styrande för uppifrån-perspektivet är det framför allt den hållning som Popper kallar för *utopian social engineering* som det handlar om, till skillnad från det som han benämner *piecemeal social engineering*. Enligt Popper karakteriseras denna mera utopiska

¹⁴ I mångt är denna övergripande diskurs ämnet för Verner Denvalls avhandling. Se Denvall (1994).

orientering, av det som på svenska kallas för den sociala ingenjörskonsten, av en i grunden politiserande inställning, eller med hans egna ord, som läggs i munnen på den utopiska socialingenjören:

[...] we must determine our ultimate political aim, or the Ideal State, before taking any practical action. Only when this ultimate aim is determined, in rough outline at least, only when we are in possession of something like a blueprint of the society at which we aim, only then can we begin to consider the best ways and means for its realization, and to draw up a plan for practical action.¹⁵

I intervjuerna men kanske mest i de egna skrifterna framstår socialchefen som social ingenjör och som utopisk sådan. Där talas det om det ideala, både när det gäller samhället i stort och med särskilt kraft vad gäller barnens situation. De framhållna problemen ses emellertid inte som utslag av människans villkor, det vill säga, som en aspekt av *the destiny of man*. Det ideala samhället finns som blueprint och därmed som modell och realistisk möjlighet, och det förpliktar. Det som inte fungerar är socialtjänsten. Med den nya socialtjänstreformen har de grundläggande hindren röjts ur vägen, återstår gör däremot att med denna som karta även röja undan förlegade förhållningssätt i socialarbetets praktik. Helt konkret diskuterar socialchefen, i den av socialstyrelsen utgivna skriften: *Välfärd i blåsväder?* den "sociala ingenjörskonsten". Med utgångspunkt i det som varit, och här även varit fel, ställs målet upp för den även i framtiden nödvändiga ingenjörskonsten. Och med stöd av Lars Ingelstams forskning hänvisas till att även om en del av det som gjordes, i mångt och sett från dagens horisont, kan framstå som beskäftigt och auktoritärt, så "Kvarstår ändå att en social ingenjörskonst i ny tappning behövs, 'mer än någonsin' och måste ha sin grund i rationalitet och samhällsnytta"¹⁶. Och det är visionen om det "goda, mänskliga samhället" som kräver en sådan ny, mera genomskinlig och decentraliserad social ingenjörskonst. Det är emellertid både romantiskt och ogenomtänkt att tro den nödvändiga problemlösningen kan genomföras uteslutande genom lokala initiativ. Därför får den framtida sociala ingenjörskonsten inte väja för "storskaliga ingrepp och refor-

¹⁵ A. a. del 1, s. 157.

¹⁶ Lovén 1992, s. 21.

mer i den stora teknikens samhälle". Och det framhålls att med det storskaligt tänkta öppnas även för det som är småskaligt. I en av socialtjänstkommitténs delrapporter (författad av den före socialchefen), som handlar om socialtjänstens deltagande i samhällsplaneringen, återfinner vi temat men här tonas tanken på det storskaliga ner medan blicken riktas mot, om inte det småskaliga, så det lokala och det som kallas för "process- och dialogplanering". Samtidigt fortsätter det helt konkreta sociala arbetet att oroas, även om det som hindrar här förläggs utanför individen-socialarbetaren.

Det handlar i grunden om ett förhållningssätt som kan tyckas självklart för dem som arbetar inom socialtjänsten. Tyvärr är det knappast så i en situation, då krav på snabbhet i planeringsprocessen och stor arbetslöshet på individnivå riskerar att leda till förhållningssätt som försvårar dialog, gemensam analys och handling. Hård press hotar på sina håll att underminera socialtjänstens humanistiska prägel.¹⁷

Vem som har förmåga och makt att motverka denna avhumanisering ges inget entydigt svar men som jag läser det kvarstår författarens syn på det centralt placerade ansvaret även här. Men från samhällsdebattören John Lovén tillbaks till förvaltningsledningen i Norrköping.

För mig att se är det två begrepp som tillsammans bildar kärna i det som blev en i Norrköpings-projektet underliggande men helt central diskurs – dess centrala tankefigur. Dessa begrepp är *rationalitet* och *förnuft*, som i detta sammanhang skall förstås inte bara som kontrasterande men också som komplementära. Det vill säga att de täcker in olika och delvis motsägelsefulla sidor av verkligheten utan att själv stå i motsatsförhållande. För att förtydliga vad jag menar skall jag ta hjälp av von Wright och följa honom en bit i ett resonemang kring vetenskap och förnuft. Om skillnaden mellan begreppen rationalitet och förnuft säger von Wright:

Det "enbart rationella", har att göra med riktig bevisföring, en klar uppfattning om medlen till att förverkliga givna syften, vilja att pröva olika meningars giltighet. Det i denna mening rationella kunde också kallas

¹⁷ SOU 1993:91, s. 50.

"intellektuell färdighet" eller med Frankfurtskolan "teknisk rationalitet". Det är en lite förallmänligad form av Max Webers berömda *Zweckrationalität*. Det kontrasterande begreppet om det förnuftiga eller vettiga (engelskans "reasonable") är värdeorienterat. Som sådant är det släkt med Webers begrepp *Wertrationalität*. Det har att göra med det rätta sättet att leva, med målsättningarna inte med medlen, med det som är bra eller illa för människan. Det i denna mening förnuftiga, kunde man säga, är också rationellt, men det enbart rationella är inte alltid förnuftigt eller vettigt.¹⁸

Det förefaller mig svårt att hitta en bättre bestämning av detta än den som von Wright gör här. Jag kan heller icke finna något begrepp som mera exakt innefattar dessa två på en gång komplementära och kontrasterande begrepp än begreppet *social engineering*. Med detta menar jag att den tankefigur som helt centralt samlar diskursens tankegångar är just begreppet *social engineering*, och således den tankefigur som utgör samtliga uppifrån initierade och pågående diskursers grundtanke¹⁹. Härmed även den tankefigur med vars hjälp projektet diskursivt knyter an till den större samhällseliga diskursen. Tankefiguren *social ingenjörskonst* omfattar som begrepp ett flertal andra tankefigurer, där grundbegreppen rationalitet och förnuft på olika sätt ingår. *Centralisering* är en där, som vi set, centralt formulerade direktiv ingår, *storskalighet* är en annan och *förändring* en tredje. *Humanism* och *välfärd* kan men behöver naturligtvis inte ingå, gör de det, finner vi dem som del av huvudbegreppet knutna till detta med hjälp av förnuftstankens värderationalitet och idealsamhällets blueprint. Det samma torde gälla ett av tankefigurens mest centrala begrepp eller föreställningar, begreppet *konsensus*. Utan detta är det svårt att förstå mycket av det som gjordes och sades från förvaltningsledningens sida. Således kan jag svårigen begripa en del av de använda strategierna för projektet utan denna föreställning.

Det är utifrån denna tankefigur som projektets olika tankegångar springer, samtidigt som det är i den lokala diskursen som tankefiguren skulle eller borde *utvecklas* men, och detta är intressant, det

¹⁸ von Wright (1989, s. 22).

¹⁹ Med socialchefens hållning, orienterat mot det i Poppers beskrivning utopiska

sker inte! Diskursen som den kom att föras av förvaltningsledningen, förs på en annan nivå och gör, som visat i fallstudien, anspråk på giltighet, det är rationalitet, utifrån helt andra argument än de som kan härledas ur tankefiguren. Nu kan det vara så att man med *socialtjänstreformens intentioner* och ett *nytt sätt att tänka* i utvecklingsprogrammet siktade till just socialarbetet som social ingenjörskonst, syftande till att förändra delar av samhällsutvecklingen. Med en sådan dubbelbindning blir budskapet emellertid otydligt och det egentliga syftet förblir dolt. Som strategi förekommer det mig onekligen problematiskt. I Habermas' terminologi skulle en sådan strategi, oberoende av dess lämplighet, innebära en dold strategisk handling och diskursen strategisk. Men vad vinner man med en sådan strategi?

I utvecklingsprogrammet tas tanken om socialarbetarna som *sociala ingenjörer*, det vill säga som förändringsagent, alltså ingenstans upp. Det gör det inte trots att det, enligt mitt sätt att se det, var detta tema som låg bakom och gav kraft åt hela det fleråriga förändringsprojektet. Orsakerna kan naturligtvis vara många men jag tror det är rimligast att söka orsaken i ett av två möjliga förhållanden. *En möjlighet* är att ingen i ledningen, utöver socialchefen själv, omfattade denna tankefigur och att ingen därför förstod den övergripande kopplingen och det var, som vi vet, andra än socialchefen som skrev. Detta är naturligtvis tänkbart, och i en viss bemärkelse troligt, men samtidigt en tanke som förutsätter en ledning utan verklig samordning och kommunikativt samspel. En sådan bristfällig kommunikation kan då antingen bero på att man inom ledningen inte förstår varandra på denna punkt, eller på att man är oeniga och avsiktligt väljer bort den. I det förra fallet skulle det innebära att man inom ledningen på sätt och vis missförstår sig själv och sitt arbete varvid man kan jämföras med de socialarbetare man skriver för. I det senare att bristen på kommunikation ingår i aktörernas interna strategi. *Den andra möjligheten* är att den sociala ingenjörskonsten av programskrivarna uppfattades som i grunden handlande om social planering, om utvecklingsmodeller och om att konkretisera de centralt formulerade socialpolitiska målen, och därmed som en exklusiv ledningsfråga. *Ingenjören* skapar blueprints, *teknikerna* eller de professionella för dem ut i livet och på så vis förenas ledning

och fält i förverkligandet av målen. För detta behöver de professionella inte delaktigöras i de vidare planerna, det räcker med att de omfattar *det rätta* professionella förhållningssättet. Men sådan ser verkligheten inte ut, något som förvaltningsledningen naturligtvis också borde känna till? Sune Sunesson, som i den ovan citerade boken diskuterar skillnaderna mellan ideal och verklighet, säger: "Målen, visar det sig, behöver inte ens med nödvändighet ha att göra med den verksamhet som bedrivs i en organisation [...] Målen som officiellt skall vägleda socialvårdens verksamhet har alltså inget självklart samband med själva det konkreta arbetet i socialvården..."²⁰ När man från förvaltningsledningen, med tanken låst i föreställningen om konsensus, talar om verkligheten som om den följer idealen, det är de överordnade politiska målen och de förvaltningspolitiskt fastställda reglerna (blueprints), ja då "tvingas" den rationalitet som diskursen åberopar övergå i rationalisering. Ser vi däremot den (förvrängda) diskursen som del av maktens språk, säger Bent Flyvbjerg, är detta just en av huvudstrategierna²¹. Motmakt, föreställer jag mig, hänvisas därmed att följa samma strategi. Och Flyvbjerg följer upp sitt resonemang på denna punkten med konstaterandet att det är mycket som måste stämma för att även det enklaste delprojektet skall lyckas, medan en liten detalj kan orsaka att projektet misslyckas. Samtidigt klargörs att detta inte beror på slumpen men att det är en del av maktens villkor, det finns olika rationaliseringar och rationalitet kan problematiseras genom andra rationaliseringar²².

I utvecklingsprogrammet framstår det pågående socialarbetet som felaktigt i ljuset av, som det sägs, den nya socialtjänstens intentioner. Argumentationen som hänvisar till dessa intentioner håller sig på en övergripande och nästan abstrakt nivå. Min tolkning av detta utgår från att denna brist på konkreta exempel på de påstådda felaktigheter i hanteringen skall sökas i det ovan beskrivna förhållandet. Diskursen blir förvrängd i och med att argumentationen inte utgår från de förhållanden som utgör om inte hela så *en* av huvudorsakerna till att den förs. I utvecklingsprogrammet hittar vi,

²⁰ Sunesson, a. a. s. 79 f.

²¹ Flyvbjerg, a. a. del 2, s. 337.

²² A. a. s. 338 ff.

som påpekat i fallstudien, åtminstone ett par olika men nära besläktade diskurser. Politiskt gällde det ledningens farhågor kring samordningen inför kommunaldelsreformen, förvaltningspolitiskt deklarerat som rättssäkerhet och stark politisk integritet. I verksamhetstermer formulerades det som en fråga om tillräcklig kompetens. Och som sagt handlade det, som avslutning på det långa utvecklingsarbetet, möjligen rentav om att få socialarbetarna att inse sin verkliga uppgift, som enligt socialchefen är samhällsförändrande. Men eftersom den sociala ingenjörskonstens tankefigur inte ingår i praktikernas tankevärld²³, såg utvecklingsprogrammet ut som det gjorde och socialsekreterarna läste och mobiliserade inför det man uppfattade som ett övergrepp. Alltså lyfte man blicken och frågade vad socialtjänstlagen säger, och där fann man de välkända formuleringar som bekräftade att det egna förhållningssättet var i överensstämmelse med lagen och således med intentionerna i lagstiftningen. Varefter man bejakade det i programmet framförda nya förhållningssättet men avvisade kritiken med ett – Men det är ju precis såhär vi arbetar! och därmed föll argumenten för en förändring av det pågående socialarbetet.

3. Forskning och teorival

Forskarnas roll är i fallstudiens narrativ mångtydig. Insatserna börjar med ett intensivt sökande efter något gripbart, något som ett forskningsprojekt kan bygga på. Först sker detta i utvecklingsprogrammets och genomförandeplanens texter men övergår därefter i samtal och intervjuer, varvid sökandet fokuseras på praktikernas förhållningssätt. Letandet blottlade vissa mönster som vi tog till utgångspunkt för ett forskningsprogram. Utöver detta inspirerades forskningsprogrammet av Peter Westlunds, forskningsprojektets vetenskapliga ledare, teoretiska arbete med Jurgen Habermas' teori om det kommunikativa handlandet. Och efterhand växte tanken fram att i projektet operationalisera handlingsmodellerna. I forskningsprogrammet formuleras en av grundtankarna således: "Utan kommunikation – inget genomförande. Med kommunikation för-

²³ Åtminstone har jag i den föreliggande studien inte hittat denna tankefigur, som del av praktikernas tankegång.

ändras programmet." Och därmed lades redan i projektets inledningsskede grunden till att projektet slutligen överlämnades till praktikerna, som deras och inte till förvaltningsledningen.

Sett så här i backspegeln, var det förvaltningsledningens uppfattning att med utvecklingsprogrammets införande i samtliga lokala förvaltningar, skulle de erfarenheter man förvärvat, såväl genom omorganisering som genom olika projekt, leda till ett förändrat och mera enhetligt socialt arbete. Att man vid ett lokalkontor dessutom hade forskning kring implementeringen skulle resultera i empirisk grundad, vetenskapligt-teoretisk förändringskunskap. Härmed skulle socialtjänstens utvecklingsprojekt kunna lämna bokslut över ett mångfacetterat förändringsarbete i socialtjänstreformens anda genom att peka på såväl det nya arbetssättet i det konkreta socialarbetet, som på den genom forskningen vunna teoretiska förändringskunskapen. Men Delegationen för Social Forskning, som tänktes finansiera forskningsinsatserna, ändrade i ritningarna för projektets forskningsfas och härmed hade vi fått både projekt och pengar och förvaltningsledningen fått forskare. Och forskarnas föreställningar om förändringsarbetets villkor och därmed även det pågående, skilde sig i grunden från det mesta i förvaltningsledningens föreställningsvärld.

Vår strävan i forskningsprogrammet kan beskrivas som ett försök att förena förvaltningsledningens uppifrån-perspektiv, som detta presenteras i genomförandeplanen, med forskningskonceptets underifrån-perspektiv. I denna strävan skapades forskarnas dubbla roll, en, som det visade sig, utomordentlig spännande dubbelroll där vi i viss mening blev vårt eget studieobjekt. Som vi vet misslyckades förvaltningsledningens implementering generellt och därmed föll genomförandeplanen bort och med den även uppifrån perspektivet. Härmed befriades vi från föreställning om forskarna som inifrån deltagande aktörer som både skulle kritiskt granska och om nödvändigt korrigera genomförandeprocessen.

Vår ingång i forskningsprojektet, som allmänt tillskrevs förvaltningsledningen gjorde frågan om interventionens innehåll och form till en fråga som krävde ett medvetet ståndpunktstagande. I detta

ingick som ett centralt tema att begränsa interventionen till att svara på, eller kanske riktigare sagt, *motsvara* praktikernas frågor. Härmed menar jag att vi besvarade deras frågor med att, så långt vi kunde se, hålla fram möjliga vägar och det eventuella valets konsekvenser, och i detta följa Habermas' diskursetiska regler²⁴. När praktikerna efter en tids arbete med programmet och därmed den egna förståelsen, frågade efter handledning för den fortsatta processen, svarade vi med att presentera vår teori. När de inte förstod sökte vi broar till deras förståelse genom olika metaforer. I detta arbete, som huvudsakligen styrdes av praktikerna med forskarna som samtalspart, skapade gruppen ny självförståelse och därmed trygghet och stabilitet i umgänge och självpresentation och man vågade göra nya upptäckter. Genom att avstå från, eller kanske riktigare, vägra att ta kommando i gruppen begränsades interventionen till en fråga om professionalitet, deras kunnande och vårt. Vi blandade, trots det nära umgänget, inte roller med varandra och kunde därför alltid tala med varandra utifrån den trygghet som fastställd kompetens ger. Sådant tar tid och i början var misstron påtaglig men när detta lagts bakom oss fick projektet en våldsamt fart och man ställde höga krav på forskarnas kunnande, det vill säga man ifrågasatte varje tilltag som inte backades upp av goda argument. Detta innebar emellertid inte att man ifrågasatte valet av teori. Praktikerna uppfattade det som forskarnas sak att formulera teori och det arbete som en sådan uppgift eventuellt innebar, som vårt problem. Om de sen skulle acceptera att arbeta med teorin var något som de själva avgjorde. När vi sen lade fram vår teori förstod man den inte och blev både ledsna och förbannade och tyckte att det hela var både meningslöst och besvärligt, men det fanns, som de själva säger, något som ändå gjorde att man fortsatte och när teorin först fallit på plats tog man den till sig utan förbehåll. Och för både praktiker och forskare handlade det mycket om läroprocesser och nya erfarenheter.

Utåt och i relationen till förvaltningsledningen och genomförande- eller utvecklingsteamet blev det svårare. Förvaltningsledningen upphörde mycket snart att intressera sig för vad vi höll på med och

²⁴ För de diskursetiska reglerna se diskussionen kapitel 6 ovan. I övrigt tror jag denna fas i projektet motsvarar det Flyvbjerg menar när han understryker vikten av att effektivitet och demokrati balanseras i arbetsprocessen, även om han talar om stadsplaneringsprocesser. (A. a. band 2, s. 329, fotnot 1)

efterhand som forskningen fortskred upptogs, först vi, sen efter att Peter Westlund lämnat projektet, jag av alla upptäckter som gjordes medan ledningens deltagande i projektet var ganska perifer. Annorlunda var det med utvecklingsteamet. Här menar jag att både vi och de, och därmed projektet, gjorde en förlust genom att vi tidigt misslyckades med kommunikationen. Jag menar dessutom att man här, i första hand, kan lasta forskarna.

Utvecklingsteamet bestod som bekant av personer som redan gjort många av de upptäckter som det nya projektet senare skulle göra, men de hade gjort det på sitt vis och i ett projekt som på flera sätt var unikt²⁵. Härmed var också deras uppfattning klar om vilka aspekter som skulle vara vägledande när utvecklingsprogrammet skulle genomföras och deras egna erfarenheter bestämmande för hur detta skulle ske. Och med detta i åminnelse tror jag att genomförandeplanen endast spelade en marginell roll i deras föreställningsvärld. De var uppfyllda av hur de skulle förmedla det, som i föräldrastödsprojektets praktiska diskurs, varit avgörande för upptäckt och nytt seende. Forskarna var, å andra sidan, mitt uppe i planeringsarbetet med att formulera det nya projektets teoretiska diskurs, dessutom så långt möjligt inom ramen för genomförandeplanen, och kunde inte ta till sig teamets mycket bestämda men oklart formulerade planer. Åtminstone kunde inte jag det då.

Således tror jag mig kunna fastslå att forskningsprojektets centrala diskurs handlade om operationaliseringen av en bestämd teori och att dess centrala tankefigurer kan kallas för inomvetenskapliga. Frågan om vad som avgjorde valet av Habermas' kommunikativa handlingsteori som den grund utifrån vilken forskningen skulle bedrivas framstår emellertid inte som uttömmande besvarad med detta. Det svaret bör sökas i den utomvetenskapliga innebörden i begrepp som *demokrati*, *förändring*, *utveckling*, *lärande* och *erfarenhet* m. fl. Men viktigare än att söka forskarnas utomvetenskapliga tankefigurer, och mera fruktbart, förekommer det mig, åtminstone än så länge, att i stället och med utgångspunkt i det ovan sagda söka insikt om vad forskarnas tolkning och därmed hantering av

²⁵ I kapitel 4, avsnitt 4 beskrivs utvecklingsteamets öde i implementeringsfasen. Aktörernas väg till upptäckt och kunskap i Föräldrastödsprojektet problematiseras i kapitel 5, avsnitt 4.

Habermas' teori om den kommunikativa handlingen fick för betydelse för projektet. Det vill säga att söka socialarbetarnas perspektiv och att där, eventuellt och i tillgift till deras tankesätt, även finna svar på frågor om forskarnas tankegångar.

4. Ett post factum-samtal

Att forskningen skulle förläggas till sektion 11 upplevdes, som framgått av fallstudien, knappast som något lyft, snarare som en ny prövning även om det knöts försiktiga förväntningar till det. Att detta förändrades under resans gång framgår också. Jag skall därför i detta avsnitt koncentrera mig om slutskedet, det vill säga om hur och varför projektet tog slut. Härvid stöttar jag mig till ett samtal som jag 1996 hade med två personer som på olika sätt var med i denna sista fas av projektet. Båda är personer som jag känner väl. Den ena är en av de två socialsekreterare som berättar om projektet i SKTF-tidningens artikel, i texten kallad (A). Den andra den dåvarande socialtjänstdirektören i Norrköping, kallad (B), som 1990 var socialchef på Matteus socialförvaltning, det som under projekt-tiden hette sektion 11. Samtalet återges fragmentariskt och rör sig om *när* och *hur* projektet *dog* och om sådant som på sektionen kan tänkas varit medverkande till *dödsfallet* efter att jag lämnat projektet, och hur de två 1996 tolkar dessa händelser fem, sex år tidigare. Samtalet är således *post factum* och retrospektivt.

Den i projektet framarbetade analysmodellen hade vid årsskiftet 1989/90 utvecklats och integrerats så pass i handläggarnas tänkande att den ingick i gruppens rutiner som arbetsinstrument. Som sådant ingick modellen i den enskilde handläggarens eget uppföljningsarbete, så att säga, inom arbetsrummets fyra väggar. Socialsekreteraren A uttrycker det således:

– Modellen var viktig för mig som utvärderingsinstrument. Och när vi ritade in våra ärenden i den visade den vilka åtgärder man gjort, den visade även vart man var på väg; hur man bemöter; hur man agerar; hur man förhåller sig och hur man håller kursen.

Modellen användes också i gruppens gemensamma ärendegenomgångar, när man tog upp till diskussion sådana ärenden där man kände behov av stöd och synpunkter. B understryker i samtalet hur viktigt det var att man i modellen varseblev inte bara klienten och dennes situation men även sig själv och de egna handlingarna. Och här stod man alltså när jag som forskare definitivt lämnade projektet för andra uppgifter och därmed lämnade över resultatet till handläggarna att förvalta.

Personalmässigt fick man 1989 i samband med den omorganisering som följde på kommundelsreformen ny socialchef, strax efter fick familjegruppen ny gruppchef och successivt byttes ett antal handläggare ut mot nya. Och 1990 hade man rent faktiskt en ny arbetsgrupp och man upplevde också att man fått flera ärenden. Den nya gruppledaren kände till det arbetssätt som utvecklats på sektionen och var intresserad men önskade samtidigt utrymme för att pröva nya och egna idéer. Med nya personer följer nya hållningar och några av handläggarna bar även på egna problem som bidrog till att gruppen upplevdes "jobbig". Kort sagt förändrades gruppens samsättning och därmed också tryggheten. De nya handläggarna, som inte deltagit i utvecklingsarbetet, tyckte att modellen tog för mycket tid, det var besvärligt att rita in ett ärende. A tycker det är något konstigt med detta.

– Modellen är svår och tar för mycket tid sade dom – Men det gjorde den ju inte det gick fort att rita in ett ärende....

Det motsägelsefulla förbryllar henne och hon söker efter den underliggande betydelsen, efter innebörden i det hon säger och fortsätter.

– Man bestämde att de ärenden som skulle ritas in i modellen skulle vänta till sist, sen drog de andra ärenden så pass ut på tiden att vi sällan hann med att föra in ärendet i modellen och så bestämde man att ta upp det nästa gång. Och så fortsatte det och ärendet blev aldrig ritat in i analysmodellen...man blev allt för synlig i modellen. Och samtidigt var det jobbigt i gruppen.

Sen tillägger hon, som en motvikt till det hon just sagt, att modellen också var svår att förmedla. Det räckte liksom inte att man själv förstod innebörden i de olika handlingsmodellerna, de blev konstiga när man skulle förklara dem.

– *När som helst kunde jag analysera mitt ärende. Modellen var ett instrument som visade att jag saknade ett språk. Jag kunde själv använda den men jag kunde inte förklara för andra vad det är att använda den. Därför blev den min egen...*

På sätt och vis blev modellen därmed positionsbestämd som "de gamlas". När sen en del av entusiasterna försvann och tilliten i gruppen förändrades blev det riskabelt att *sänka garden* som Goffman uttrycker det, och de förslag till förändringar i arbetet med ett ärende, som följde med analysen, upplevdes som kritik...B kompletterar.

– *Modellen visar att viktiga komponenter saknas i ett ärende. Det finns inget DH och så vidare – Oj då!*

Men att acceptera ett sådant konstaterande, att ta det till sig som en upptäckt, förutsätter trygghet och konsensus kring de tolkningsprocesser där det fastställs vad ett ärende *kan* och *bör* vara. Och, som sagt, gruppen upplevdes jobbig. Dessutom lockade det nya med utbildning och handledning i nätverksarbete. Och säger A.

– *Skillnaden mellan modellen och nätverket är ju att när vi ritar in ärendet i modellen ser alla vad jag gör och det blir svårt. I nätverksarbetet syns jag inte, det är nätverket som syns. Ansvar kan läggas över på nätet som svikit och då kan jag ägna mig åt fostran.*

– Projektet dog alltså långsamt ut?

– *Både och – det var ju också det där ärendet, efter det gick luften ur oss. A skrattar lite uppgivet vid minnet.*

Kort återgivet handlade det om en familj med två barn, av vilka det yngsta var i åttaårs-åldern, som haft kontakt med socialförvalt-

ningen under många år. Kontakten hade då och då avbrutits och familjen uppehållit sig i utlandet. Som ärende upplevdes det ohanterligt och svårt och kostnaderna var stora. Socialsekreterarna insåg att de hamnat i ett läge där de drabbats av det Asplund kallar för "ett slags *aspektblindhet*" och beslutade att rita in ärendet i modellen för om möjligt hitta andra och nya alternativ.

– *Det var för att hitta alternativ att vi ritade.*

Hitintills, visade det sig, hade de koncentrerat sig på den normativa modellen, och familjen fostrats – nu skulle de lyssna. Man ville göra något helt nytt! Och initiativet i arbetet lämnades över till familjen, vad vill ni göra för att ordna upp er livssituation? Så småningom kom de med gemensamma ansträngningar fram till den lösning som familjen såg som *sin* framtid – med socialtjänstens hjälp till resan och den nödvändiga etableringen skulle familjen kunna flytta till ett sydeuropeiskt land. Familjen satte i gång med att undersöka olika alternativ och slutligen nådde man fram till ett nödvändigt ekonomiskt bistånd på runt femtitusen kronor – en struntsumma i jämförelse med de kostnader som andra mer eller mindre tänkbara alternativ medförde. När handläggningen var klar gick socialsekreteraren till nämnden med förslaget. Efter en lång och intensiv diskussion avslag nämnden socialsekreterarens framställan. Och med avslaget gav "de gamla" upp försöket att vidareföra projektets idéer som kollektiv eller gemensam metod – man hade satsat allt på ett kort och förlorat, och luften gick ur dem.

– *Problemet med modellen är att det finns inget som säger att sånt här skall göras – socialt arbete är att dona och fixa. Ta det här ärendet. Där kom ytterligheterna att stå mot varandra. I stället för att låta familjen resa framfördes alternativet att omhänderta barnen. När vi sen inte kunde omhänderta. Då hade vi inga alternativ – det fick rulla på och kosta, nämnden hade ju fattat beslutet. (B)*

Beslutet om avslag togs utifrån två argument. Det första argumentet, som ändå inte varit avgörande, handlade om förslagets likhet med de så kallade *med skattemedel betalda värstingresor*, som vållat rabalder i pressen. Det andra argumentet var däremot helt avgö-

rande. Även om man skulle kunna tänka sig att bistå familjen med en etablering utomlands, så var det otänkbart att nämnden skulle medverka till att skicka iväg barnen till ett annat land och därmed i viss bemärkelse avsäga sig ansvaret för deras liv och välfärd. Till detta beslut och dess betydelse återkommer jag längre fram.

På min fråga om vilka villkor som enligt deras mening behövts föreligga för att projektets metod skulle kunnat överleva menar A att *trygghet* i en *stabil grupp* med en *stark ledare* är de kanske enda nödvändiga tre villkoren. B håller med men tvivlar på att det räcker, det finns andra förhållanden, utanför gruppen, som gör att socialt arbete ser ut som det gör. Och båda talar mycket om den yttre kontrollen, att socialsekreterarna kontrolleras både i den egna organisationen och utifrån och ofta hellre väljer den välkända vägen än nya och obeprövade alternativ och risken att bli ställt till svars för tjänstefel.

– *Man kan ju inte följa en familj dygnet runt och ändå har man hela ansvaret för klienten dygnet runt. Då kan man inte kosta på sig risken att man för nämndens räkning – för det är faktiskt för nämndens räkning, det är nämnden som får ta tidningsrubrikerna – sen är det socialchefen som blir intervjuad av tidningar och i lokalradio: Hur kunde ni låta barnet bli misshandlat till döds av sin far – känner du inget ansvar? Jo – visst... Men det är först efteråt som man kommer på att det ju inte jag som skall känna ansvar, det är ju för f..n pappan som slagit ihjäl sitt barn, det är inte jag! Men man är också så trängt av detta så man muttrar på. Det är även detta som länsstyrelsen då i så fall kontrollerar – För säkerhets skull så borde ni kanske ändå omhändertagit barnet, för så hade ni varit säkra...(B) (Det skall påpekas att B:s resonemang här är hypotetiskt och inte handlar om det ovan omtalade ärendet.)*

– *Man kan inte klä det i ord men att vara socialsekreterare är ett omöjligt uppdrag. Både socialt arbete som sånt och socialtjänstlagen ger i och för sig möjligheterna men inte just där och inte just nu och inte med den länsstyrelse som tillämpar...och inte med den nämnd som råkar sitta...det är klart att det är förbryllande. Jag kommer i håg när jag kallade in en 18-åring för fylla och jag minns att jag sade*

till X [en politiker] att det är ju inte länge sen jag själv var 18. "Ja men det är inte din roll att sitta där och vara förstående. Din roll nu är att vara fostrare – det är vad vi förväntar oss av er" Säger X som är politiker. Herre Gud vad skall man tro? Det kanske är ganska riktigt....(B)

Hur skall det som sägs i samtalet förstås, vad betyder det? I viss mening handlar det naturligtvis om hur projektet dog, och därmed generellt om vad projektdöd är eller kan vara. I berättelsen om *det sista ärendet* finns många betydelsebärande aspekter även sådana som inte bara handlar om gruppens strategier och politisk moral men även om modellens gränser och forskningens betydelse. Det som sägs handlar emellertid också om det konkreta socialarbetets vardag, hur socialarbetarna i mötet med verkligheten och av nuets krav tvingas ompröva sin syn på sig själv och varandra. Det för-sant-hållna spricker och tar slut och man får börja om på nytt. Ur ett annat perspektiv handlar det om *de små relationer* som stöd- och fästpunkter för maktens strategier. Slutligen handlar det om hur det som är synligt, så att säga ligger i dagen, upplevs som inkonsistent och förbryllande, svårt att klä i ord, samtidigt som den yttre kontrollen är både mångsidig och kontant. Om vi bortser från vissa ord som färgas av ämnet för samtalet, modellen, så kanske betydelsen av detta sista resonemang blir tydligare om det ses i ljuset av det som jag uppfattar som socialtjänstens inre eller osynliga kontrollmekanismer, mask-spelet.

5. Tankefigurer i socialt arbete

På sektionerna 11 och 31 betydde forskning helt olika saker. På 11:an hade man blivit med forskning och oroades, åtminstone till en början, medan forskningen kom till sektion 31 på sektionschefens initiativ. Handläggarna ingavs förhoppningar om stöd i det pågående missbruksarbetet, något som inte ingick i forskningsprojektet och följaktligen upplevdes forskningsprojektet delvis som en belastning och de ursprungliga förväntningarna förblev ofriade. Forskningens gästspel på sektion 31 framstår som omöjligt och obegripligt all den stund det tolkas i termer av utvecklingsproblem och inte som sektio-

nens strategi i förhållande till centralförvaltningen. Vad jag förstår fungerade man enligt den egna uppfattningen utmärkt på 31:an och utvecklingsfrågan därför mera ett centralt än lokalt problem. Det som vid denna tidpunkt torde ha uppfattats som hotfullt för utvecklingen var centralförvaltningens försök att begränsa den med kommunfelsreformen nyvunna friheten. Och det var med planerna på implementeringen av det sista utvecklingsprogrammet, förstärkt med forskningsstöd, som centralförvaltningens strategi började oroa sektionerna. I detta perspektiv blir sektionschefens, för den utomstående, lite obegripliga tal om att fick man bara dit forskarna skulle man få forskningen att handla om missbruksvården, både begripligt och rationellt. Och som hon själv förklarar det, så var det första och största problemet att hålla det av centralförvaltningen tillsatta utvecklingsteamet borta från sektionen, och det kunde man med forskningen förlagd till sektionen – sen fick man se.

På sektion 11 var situationen en helt annan. Det fanns ett centralt beslut att förlägga forskningen dit och man upplevde sig utpekade. Arbetssituationen på sektionen var emellertid svår och 1987 hotade den att bli helt ohållbar. I denna situation framstod forskningen ändå som en möjlighet i en omöjlig situation. Sen tog det obegripligt lång tid för forskarna att komma till skott. Så började det hela, sett från sektionens horisont. Det finns dock en hel del som tyder på att forskningen även här i viss bemärkelse var utsatt för underliggande strategier.

Socialchefens position var stark och hans sociala etos och engagerade kunnande väckte beundran vilket emellertid inte är det samma som att man alltid helt och fullt ut förstod hans idéer. Däremot litade man på honom och gjorde sitt bästa för att förverkliga dem. Som visat i fallstudien var det kanske mer än annat hans forskningssyn som vållade besvär och framför allt forskningens roll i utvecklingen av det praktiska socialarbetet. Det förefaller mig därför som en rimlig slutsats att sektion 11 (av utredningssekreteraren) mera utsågs som arena för forskningen tack vare distriktchefens hänvändelse än utifrån dess lämplighet som frontlinjesektion i ett forskarstöttat implementeringsarbete, som därifrån skulle spridas till samt-

liga övriga sektioner²⁶. Detta kände forskarna inte till då. Det vi såg gjorde det emellertid svårt att till en början förstå hur och vad i genomförandeplanens tänkta förlopp som skulle kunna genomföras på 11:an. Således presenterades vi för en sektion, som enligt handläggarnas egna utsagor, plågades av inre motsättningar, en extremt instabil grupp, en svag ledning, var överhopade av mer eller mindre omöjliga ärenden och nu konfronterades man med ett utvecklingsprogram som de flesta upplevde som en skymf och som om detta inte räckte skulle man dessutom bli forskade på. Det man ansåg sig behöva var inte forskning utan resurser, massor av resurser. I denna kontext framstod genomförandeplanens tänkta förlopp som både avlägsen och svårhanterlig – och startsträckan blev därefter. Fast hur skulle handläggarna kunna veta det, i deras ögon tedde forskningen sig som ett mysterium.

Som bekant antas kaos vara all ordnings moder, och när vi först kommit igång och forskningen fått fotfäste i gruppen övergick den i handläggarnas perspektiv från mysterium till möjlighet. Och som forskare upplevde jag att vi därefter omfattades av stor tillit och att det förblev så genom hela projektet. Mera betydelsefullt för detta än något annat tror jag var vårt val av teori, och i arbetet med de egna ärenden den betydelse som handläggarna kom att tillmäta den *dramaturgiska handlingsmodellen*. I projektplanen skriver vi under rubriken, *Självkritik som metod*, bland annat:

Den [självkritiken som metod] syftar till att ge insikter om historiens och traditionens makt genom att initiera till självreflektion, men också till att öppna för nya handlingsmöjligheter. Kritisk kunskap är därför terapeutisk i den meningen att den kan fungera som övergångsform mellan störd självförståelse och nytt självmedvetande.

Vårt sätt att operationalisera typologin möjliggjorde för socialsekreterarna att se sin handläggning som flöde eller process samtidigt som den egna rollen blev tydliggjort och med bilden av ärendeförloppet öppnades vägen för självkritisk granskning som metod. Bestyret med modellens initialt besvärliga begrepp och kategorier samt de många gemensamma diskussioner kring den mindre farliga ärendekartlägg-

²⁶ Se kapitel 4, avsnitt 5 ovan.

ningens enkätsvar bidrog till att skapa konsensus kring socialarbetets innebörd. Det likartade i enkätsvaren underlättade för den själv-ransakande blicken och när upptäckterna var gemensamma gav de inte bara nya insikter men också en stark känsla av delat öde och gemensamma hållningar. Och gruppen blev trygg vid sig själv. Intressant och lärorikt var det att även om själva utvecklingsarbetet pågick i handläggargruppen, så tilläts övriga grupperingar delta i våra arbetsseminarier och därmed att bli delaktiga i både upptäckter och trygghet. Sen, med den operationaliserade och operativa handlingsmodellen, vill jag våga påståendet att självkritiken utvecklades eller övergick från terapeutiskt instrument till arbetsmetod, och att det var den dramaturgiska handlingsmodellen som var dynamo i utvecklingen.

I föregående avsnitt säger A att "Modellen var ett instrument som visade att jag saknade ett språk..." och B lägger till att "Modellen visar att viktiga komponenter saknas i ett ärende. Det finns inget DH och så vidare – Oj då!". I dessa utsagor ligger att modellen, som sådan, inte innebar att man fick ett nytt språk, och jag fattar det i betydelsen att med användandet av modellen följde inte den sortens upptäckter som resor i det främmande ger. Det var det välbekanta som synliggordes, det var mer än något annat de egna insatserna och reaktionerna på klientens handlingar man varseblev, härunder även bristen på egna handlingar, och modellen framstår som ett instrument för självkritisk granskning. I detta ligger vidare att det språk som saknades var ett nytt sätt att tala om det välkända och för-givet-tagna. Samtidigt problematiserar B:s lite hurtfriska *Oj då!* modellens centrala karakteristika och förutsättning – den gemensamma diskursen som uppbär den för självkritisk granskning nödvändiga konsensus. Hur nåddes denna konsensus? Genom samtalet om den dramaturgiska handlingens innebörder skapades samling kring innebörden i den professionella rollen. Och det som lyftes fram var socialarbetaren som *professionell hjälpare*. Och även om resan var helt olika i de två projekten och detta skulle vara det enda som projektet på sektion 11 delade med föräldrastödsprojektet, så resulterade det i ganska likartade upptäckter. I föräldrastödsprojektet berättade man om oändliga diskussioner om värderingar, människo- och samhällssyn som outhärliga för det *nya sättet att tänka*. På sektion 11 beskrev

man utvecklingen som *en revolution*, inget mindre. Men härmed kom projekten, åtminstone på lite längre sikt, även att dela öde.

Som handlingstyp och därmed som teoretiskt instrument i socialt arbete understryker det dramaturgiska explicit socialt arbete som kommunikativt förpliktande möte och därmed socialarbetarrollens centrala innebörd som professionell *hjälp*. Som jag förstår det, är det denna sida av socialarbetarrollen som fascinerar och lockar de flesta av yrkets professionella. Det är just denna tankegång som likt en röd tråd löper genom så många av de professionella diskurserna och det är när de många trådarna samlas i hjälparens tankefigur som dessa tvinnas till rep, det rep med vilket dröm och vardag hålls ihop. Samtidigt är den dramaturgiska handlingsmodellen problematisk som den dominerande delen av en socialarbetets tankefigur. Den är det av flera skäl men kanske främst eftersom det endast är den del av våra grundläggande villkor – basen – som vi kallar för vår *livsvärld*, som därmed sätts på begrepp. Den andra delen, *systemvärlden* lämnas utanför denna konstruerade tankefigur. Att bland modellens totalt fyra komponenter välja ut den dramaturgisk handlingsmodellen, som mera central för socialarbetet än de andra, medför att livsvärlden, så att säga, ignorerar systemvärlden. Konkret innebar det att socialsekreterarna stannade upp vid den praktiska diskursens insikter och – icke minst – upplevelser, medan de hade svårt att ta till sig den teoretiska diskursens kunskaper. Projektets teoretiska utgångspunkt var den kommunikativa handlingsteorin. Och det var med operationaliseringen av handlingstypologins samtliga fyra handlingsmodeller som forskarnas centrala tankefigur konkretiserades: *socialt arbete som icke-förvrängd kommunikation och därmed icke-störd självförståelse*²⁷.

Enligt Habermas provas den kommunikativa handlingen utifrån om den är subjektivt äkta, objektivt sann och normativt riktig eller rättfärdig. Härvid gäller prövningen handlingens rationalitet. Dels rationaliteten hos den enskilde handlingsmodellen, dels samspelet dem emellan, det vill säga den kommunikativ handlingens totalitet. Samma resonemang gäller för den fullständiga handlingen, det är

²⁷ Denna tolkning har jag inte diskuterat med Peter Westlund och den får stå för min egen räkning.

när den strategiska handlingsmodellen fogas till den kommunikativa, och med den mål-medel-tänkandets rationalitet. Och i denna helhet förenas livsvärld med systemvärld.

Denna totala, koordinerade handling omfattades av, och bildade på så sätt modellen; börjande med mötet och dramaturgisk självpresentation, vidare i bedömningens konstaterande språkhandling, för att söka gemensamt fotfäste i den normativt reglerande handlingsmoral, och som sista delen insatsens strategiska handling. I denna rörelse underordnas den enskilde handlingsmodellen helheten och det målinriktade att gälla processen, ärendets teleologi. Således finns det inget i modellen som uppmanar till en mer eller mindre ensidig fokusering på den dramaturgiska handlingsmodellen.

Med B:s ord upptäckte handläggarna att det saknades viktiga komponenter i ärendeförloppet, och jag tror inte det är helt tillfälligt att han exemplifierar med DH. Det var ju så att den komponent som saknades i nästan alla ärenden var dramaturgin. Lite annorlunda formulerat så upptäckte man att den komponent som framför allt saknades var möte och närhet, ärendena saknade liv – livsvärld. Vidare insåg de att det var de själva som orsakade detta genom att så starkt betona, de övriga handlingsmodellerna, framför allt den strategiska. När vi sen diskuterade detta väckte det först bestörtning som efterhand övergick i beslutsamhet – något måste göras! och vägen låg öppen för hjälparollen. När jag sen presenterade de sex maskerna förstärktes bilden av det mönster som man beslutat sig för att göra upp med. Men projektets tid rann ut och vi hann aldrig fram till en gemensam och djupare förståelse av maskernas innebörd och betydelse.

När vi i den fortsatta analysen sammanställde de 41 olika ärenden, så vi kunde följa dem som flöde eller process, framstod den skeva fördelningen av handlingsmodellerna som ett mönster. Mönstret bildades av att vissa av modellerna parvis blev helt dominerade i inbördes ganska olika ärenden. I det föregående kapitlet redovisas hur analysen gick till och hur detta resulterade i sex typiska formationer som vi kallade *masker*. Det var ett arbete som tog ganska lång tid, och projektet var nästan slut när det blev dags att presentera

resultatet för handläggarna. Jag fick således aldrig samma möjlighet, som vid de tidigare upptäckterna, att tillsammans med socialsekreterarna söka en gemensam förståelse av maskernas innebörd och betydelse. Det vill säga, vad det var i det sociala arbetet som synliggjordes genom maskernas metafor. Den tolkning som jag själv finner vara den mest intressanta och kanske även den som är mest fruktbar är att de handlingsmönster som blottläggs där är ett resultat av verkliga men i viss bemärkelse dolda strukturer inom socialtjänsten. Således är de inte någon tillfällighet och heller inte en fråga om ett sken eller en fiktion som följer av den teoretiska modell som användes. Detta mitt påstående måste rimligen följas av en förklaring men eftersom maskspelet i kapitel 8 är metaforiskt och metaforen resultatet av en överraskande upptäckt i projektet kan mitt resonemang endast bli tentativt när jag nu skall försöka besvara min egen fråga om fenomenets betydelse.

När de ärenden som införts i modellen studerades som flöden framträdde sex mönster eller masker. De tre, *läkaren*, *juristen* och *lära-
ren/fostraren*, i mer än tre fjärdedelar av de studerade ärendena. Läkaren i 12 ärenden, de två övriga i 10 ärenden vardera, och i ingen av dessa masker förekommer den dramaturgiska handlingsmodellen annat än sporadiskt och mer eller mindre tillfälligt. Därefter kommer *terapeuten* i 4, *försäljaren* 3 och *prästen* i 2 ärenden och i dessa är dramaturgin en förutsättning för masken. Detta är så påtagligt att det inte kan vara betydelselöst, men vad betyder det?

Jag tror att de sex maskerna är sex olika förhållningssätt. I avsnitt 2 ovan gjorde jag en precisering av begreppet förhållningssätt som hänvisande till den praktiska diskursens handlingsutrymme och att det därvid realiserar den under diskursen liggande tankefigurens normativa aspekter. I den diskursiva handlingen framträder eller synliggörs således "*inte personens, utan tankefigurens förhållnings-
sätt*". Till detta skall fogas att det är en av projektets grundtankar och därmed förutsättning för tolkningen att det sociala arbetets innebörd, som kommunikativ handling, bäst förstås i termer av diskurs. Nästan samtliga av det sociala arbetets handlingar är språkhandlingar, från det initiala mötet till beslutet om insats. Och i centrum av detta arbete finner vi uppgiften att utifrån samtalet

genomföra en *bedömning* och utifrån den planera insatserna. Det är också till bedömningen som *delegationen* i grunden syftar, eftersom det är med den som beslutet blir möjligt och av den som insatsen följer. Vad jag förstår handlar det således om bedömningen och delegationen när man talar om *myndighetsansvaret*. Att ärendet sen får materiell realitet och blir synligt i insatsen må vara hänt. Det är ändå bedömningen som är det centrala. Det var det också när handläggarna talade om utbredd enighet kring insatserna. Det var utifrån övertygelsen om att bedömningen var riktig som man kunde förvänta enighet kring insatsen. Och bedömningen vilade, som kommunikativ handling, i att den uppfattades som objektivt sann och normativt riktig därför att den gjordes av socialsekreteraren som professionell myndighetsperson – ”Man får aldrig glömma att det är som myndighetsperson man träffar och talar med klienten”, är en av de oftast förekommande replikerna i socialt arbete. Att vara professionell innebär att hålla nödvändigt avstånd till klienten och att vara myndighetsperson att bedömningen sker med ansvar inför lagen och den delegation man fått av politikerna. Och slutligen är ansvar således i mångt en fråga om makt och att ”makt definierar sanning”²⁸.

I 20 av 41 ärenden är det i den kommunikativa handlingsmodellen den normativt-reglerande språkhandlingen, som utgör ärendets ryggrad eller skelett, således utgår både juristen och fostraren från det normativt riktiga. Härmed sitter det sociala arbetet fast i det normativa, inte allenast i en sociallagstiftning men via denna lagstiftnings historiska rötter, i ett moraliskt mönster som har gamla anor. Här torde den arkeologiska metoden vara outhärdlig för en analys av sammanhangen. Det är med utgångspunkt från det normativt riktiga, oberoende av om det är lagens bokstav eller någon vedertagen föreställning om det som är rätt, som *juristen* söker den objektiva sanningen. Och i detta sökande kan masken tänkas både som åklagare och försvarare och när några av de få konkreta insatserna förekommer, som domare. Även de 10 ärenden, som beskrivs i *fostrarens* metafor, vilar i det normativa men här spelar sanningssökandet knappast någon roll. Med utgångspunkt i normens *det riktiga* över-

²⁸ Detta påstående utgör den första av Flyvbjergs tio avslutande utsagor: ”Magt definierer virkelighed.”, A. a. del 2, s. 331.

går ärendet i handling och strategi, fostringsstrategi. I 12 ärenden finns det normativa knappast med alls, i stället är det den konstaterande språkhandlingen och den objektiva sanningen som utgör ärendets nerv och utgångspunkt för den strategiska handlingen. Klienten, liksom patienten, skall botas inte fostras. Således tycks det mig som om det att söka läkarens förhållningssätt är ett av få möjliga sätt för socialsekreterarna att undkomma det normativa inslaget i socialarbetet, möjligen en smula distansnerande men ändå en möjlighet. Samtidigt innebär denna möjlighet att ärendet helt domineras av mål-medel-rationalitetens tänkande. En alternativ möjlighet utgörs av ett mindre ofta förekommande men ändå inte helt ovanligt förhållningssätt – *försäljarens* – även om dramaturgin i denna variant av socialt arbete riskerar att bli förvrängd och strategisk genom det underliggande syftet. Dold i de två sista maskernas mönster, *terapeuten* och *prästen*, tror jag vi finner de ärenden där socialsekreterarna överskrider socialarbetets "normala" gränser. I dessa två närmar sig ärendets aktörer varandra på ett sätt som ställer krav på närhet och dramaturgi som inte förekommer i de övriga. Med andra ord så ställs myndighetspersonen åt sidan i ärendet genom att bedömning och ansvar görs till något delat. Att det inte går längre än till ett delat ansvar är, föreställer jag mig, den nödvändiga förutsättningen för att även dessa ärenden ryms inom socialtjänstens förhållningssätt. Det vill säga, får plats inom det handlingsutrymme som socialtjänstens praktiska diskurs tillhandahåller. *Maskspelets* betydelse ligger således i att här fick de vanligen dolda förhållningssätt, som socialtjänstens av myndighetsansvaret dominerade tankefigurer tillåter, både gestalt och kontur även om det stannar vid metaforen. Och härvid skiljer de sig från det jag kallat för *projektets sista ärende*. Det är i detta sammanhang som det sista ärendet får sin dramatiska laddning eller betydelse. I detta ärende gjorde socialsekreterarna två saker som överskred gränsen för det som ryms inom socialtjänstens praxis och, så att säga, satte frågan om socialarbetarrollens innebörd och därmed socialarbetets vidare syften och betydelser på sin spets.

Med socialsekreterarnas beslut att i en svår situation söka hjälp och stöd hos socialnämnden, presenterades den för ett väl förberett ärende och ett mycket okonventionellt förslag till beslut. Eftersom

nämnden vid denna tidpunkt hade högt till tak, ett av många omvittnat förhållande, så avslogs socialsekreterarnas begäran inte utan en lång och grundlig diskussion. Det man hade att ta ställning till var utöver förslagets konkreta innehåll dess djupare liggande innebörd och konsekvenser. Ty med socialsekreterarnas sätt att arbeta sattes fokus på grundläggande principer i socialtjänsten. För det första tolkades socialarbetarrollen i ljuset av det i projektet nyvunna tänkandet och man bortsåg så gott som helt från den av Lipsky framhållna kontrollfunktionen, härmed möjliggjordes, för det andra, att syftet med mötet blev gränsöverskridande och den hjälp-sökande familjen, klienten, uppmanades ta ansvar, inte bara för den konkreta situationen men *för sitt eget liv*. Bäst tror jag detta kan förstås genom att hänvisa till några centrala begrepp i Ove K. Pedersens i kapitel 2 redovisade resonemang.

Som läsaren vill minnas lärde oss Pedersen att det är i *rättsliggörelsen* av individen som denne framstår, eller med en mera kontant formulering, realiseras som *aktör i struktur*. Detta gäller naturligtvis både klienten och socialarbetaren. Likaså att individen med rättsliggörelsen vanligen tillförs autonomi, det vill säga att han genom lagstiftningen tilldelas vissa rättigheter och plikter varvid handlingsutrymmet definieras. För socialtjänstlagen gäller emellertid det motsatta – individen ges, genom rättsliggörelsen, vissa rättigheter men endast genom att som klient avstå autonomi. Lagstiftningen förutsätter att i det enskilda fallet klienten lämnar över på socialarbetaren att avgöra villkoren för biståndet och därmed handlingsutrymmet. Förvisso med utgångspunkt från tanken att målet är ett återupprättande av personens normala autonomi genom biståndets karaktär av hjälp till självhjälp, samt att handlingsutrymmet definieras i en demokratisk förhandling mellan aktörerna. I det konkreta socialarbetet tolkas detta oftast som att klienten skall ges möjlighet att *ta ansvar för sin situation*, i praktiken innebär det att det upprättas en handlingsplan som båda parter skriftligen förbinder sig att följa.

I det ärende som presenterades för socialnämnden hade handläggarna vänt upp-och-ned på denna praxis, här var villkoret inte att klienten skulle ta ansvar för sin situation genom att följa en uppgjord

handlingsplan, utan man lät familjen behålla sin autonomi och gjorde detta till familjens ansvar genom att uppmana dem ta ansvar för sin egen och sina barns framtid. Familjen konfronterades med sin nuvarande situation varvid de uppmanades tänka igenom vad de egentligen ville göra av sitt liv och i tillägg till detta vilket bistånd som de trodde nödvändigt för att möjliggöra det. Med ett sådant upplägg ställde man politikerna inför ett beslutsfattande som hade djupt moraliska implikationer. Frågan som man hade att ta ställning till hade således två aspekter. Å ena sidan handlade det om *ansvar* och med ansvar följer frågan om kontroll och kontrollens gränser: – även om vi utgår från att familjen menar allvar, vad sker med barnen om vi låter familjen resa utomlands, och familjen misslyckas med att ge dem goda uppväxtvillkor? Å den andra om *politiska konsekvenser*: – vilket är, i ljuset av sociallagstiftningen, nämndens ansvar för barns trygghet, var börjar det och var tar det slut? Det är i ljuset av detta som avslaget med en uppmaning att undersöka möjligheten av ett omhändertagande blir både rationellt och förståeligt.

Med nämndens motförslag om ett omhändertagande av barnen blottläggs samtidigt en socialtjänstens innersta och både genom öppen och dold kontroll bevakad gräns. Ansvaret för socialtjänsten är politiskt och vilar på den folkvalda nämnden, som i tvistefrågor kan ta stöd av länsrätten. I lagstiftningen regleras de samhälleliga motsättningar som ytterst ligger till grund för lagstiftningen²⁹ varvid de på praxis-nivå framstår som individuella intresse motsättningar, som då kan finna sin lösning genom tillämpning av lagens paragrafer. Med lagstiftningen knyts biståndets administration till de dominerande moralföreställningarna i samhället. Med ansvaret för tillämpningen av socialtjänsten skall således förstås att det är nämndens uppgift att i det enskilda fallet definiera det som är det moraliskt riktiga i situationen och relaterat socialtjänstlagen. Principiellt och politiskt gäller det övervakningen av gränsdragningen mellan civilsamhälle och stat medan det konkret i socialarbetet markerar gränsen mellan frihet och plikt. ”I organisationsteoretisk mening så legitimeras det rättsliggjorda förhållandet både inåt i organisationen och utåt mot medborgarna genom den institutionaliseringen efter-

²⁹ Motsättningen som ligger till grund för socialtjänsten är det faktum att ett eventuellt bistånd skall betalas av andra än biståndstagaren.

följande och rättssäkerhetsgaranterande byråkratiseringsprocessens olika steg”³⁰. I denna rörelse förses aktörerna med rationalitet genom att de befinner sig i en meningsbärande kontext som också är ett institutionellt arrangemang. Och det är i denna kontext som individen får möjlighet att agera som om agerandet är *viljebestämt*, *ändamålsenligt* och *framförhållande* eller planerat. Och det är endast inom det speciella institutionella arrangemangets ramar som handlingens rationalitet låter sig avgöra.

Det som i detta ärende ytterst ställs under debatt är frågan om och i vilken grad individen när han som *aktör i struktur*, alltså när han realiserats som klient, kan tillåtas behålla ansvaret för sitt liv! Frågan besvaras inte som sådan, därför att den inte uppstår i dessa termer, utan förvrängs genom det med lagstiftningen följande *ansvaret att definiera verkligheten*. Med handläggarnas förslag skulle detta ansvar frantagits nämnden och lämnats över på familjen själv och socialtjänstens roll härmed reducerats till att *understödja det framlagda scenariot*, även med tillräckliga resurser, för en verkliggörande. Betydelsen av nämndens beslut innebar att man fastställde sin rätt att definiera verkligheten och att ordningen därmed återställdes. Och härmed aktualiseras ytterligare en fråga, som ligger under eller i förlängningen av detta ärende. Om *klienten* inte tillåts axla detta ansvar, *när* och *hur* upphör nämndens ansvar? I nämndens verklighetsdefinition uppstod denna fråga lika lite som den första och därför fick heller inte den något svar. I den verklighetsbild utifrån vilken beslutet fattades framstod barnen som de verkliga risktagarna och därmed förlorarna om familjens förslag genomfördes, och beslutet *som om* det var ändamålsenligt och framförhållande, det vill säga rationellt. Det är således helt begripligt, om än något dramatiskt, att motförslaget blev ett omhändertagande av barnen, ty därmed tydliggjordes ansvaret, och därmed makten att definiera verkligheten. Om detta förhållande säger Flyvbjerg:

Magten beskäftiger sig i högre grad med at definere virkeligheden end med at finde ud af, hvordan virkeligheden ”i virkeligheden” hænger sammen.

³⁰ Citatet är hämtat från redovisningen av Pedersens teoretiska resonemang. Kapitel 2 ovan, sidan xx

Dette er det måske vigtigste enkeltkarakteristika ved magtens rationalitet, hvad angår forholdet mellem rationalitet og magt. Altså ikke at magten søger viden, fordi viden er magt, men at magten definerer, hvad der tæller som viden, og dermed vad der tæller som realitet.

Magten begrænser sig ikke til blot at definere en givet virkelighedsopfattelse, men definerer selve den fysiske, økonomiske, økologiske og sociale virkelighed.³¹

Men om det nu var så att nämnden gjorde ett misstag och fattade fel beslut? Och det finns ett och annat som tyder på det. Åtminstone visade den prövning som efteråt gjordes av nämndens förslag på ett omhändertagande av barnen att detta var ogenomförbart, och därför fel. Vad skulle det i så fall betyda?

Utifrån det ovan förda resonemanget var nämndens beslut ett uttryck för dess lagstadgade ansvar för verkligheten, och att man (som lokalt maktcenter) därvid mera upptogs av att definiera verkligheten än av att ta reda på hur verkligheten "i verkligheten hänger sammen". Beslutet fick – utöver de konsekvenser det på längre sikt får för familjen, och som vi inte vet något om – två påtagliga konsekvenser. För det första medförde det att "luften gick ur" socialsekreterarna – som hos nämnden sökt stöd för just det sätt att arbeta som ärendet representerade och som man hade utvecklat i projektet – och man återgick till sitt tidigare sätt att arbeta, det som i samtalet omtalas som "den välkända vägen". För det andra, innebar beslutet att nämnden tappade eller förlorade kontrollen över ärendet. Det vill säga, att den förlorade kontrollen är en följd av verklighetsförvrängningen och den brist på alternativ som därmed uppstår. Detta kan också uttryckas som synliggörelsen av ett *socialtjänstens paradox* och således som en del av dess verklighet. I argumentationen inför beslutet gestaltas verklighetsdefinitionen, som för *kontrollens skull* görs *entydig* eller *endimensionell* varvid alla andra handlingsalternativ än just det ena som definierar verkligheten utestängs och den sökta kontrollen förloras. Kontrollen förloras därför att med denna endimenssionella definition av den fysiska, ekonomiska och sociala verklighet frántas klienten möjligheten att ta ansvar för sitt liv, och socialarbetarna frántas möjligheten att söka andra lösningar.

³¹ Flyvbjerg a. a. del 2, s. 331.

Med beslutet fick frågan om huruvida klienten tillåts ta ansvar för sitt eget liv trots allt ändå ett svar, även om det var ett indirekt sådant. Däremot fick den andra frågan inget svar, inte ens indirekt, eftersom det inte fanns något i beslutet som hänvisade till när nämndens ansvar upphör. Det betyder inte att problemet inte finns, de allt för många perspektivlösa ärenden visar det. När människor fråntas möjligheten att ta ansvar för sitt liv blir det som sker i nuet perspektivlöst och svaret på uppmaningen att ta ansvar för den egna situationen lätt en strategi att ta kontrollen i ärendet. Och hur ofta är inte detta, den förlorade kontrollen över ärendena, den innersta meningen i socialsekreterarnas beskrivning av sin verklighet?

Summary

Figures of Thought in Social Work Operationalization and Reflection

The present dissertation is a case study of a project in which I took part as one of two researchers in the years 1987 to 1990. The project was the last in a large-scale effort at change and development carried out at the Norrköping social services administration. This effort began in late 1979/early 1980 in preparation for 1982, when the new uniform Social Services Act was to come into force.

At the time when I joined the project, the social services administration in Norrköping had largely completed the work of change and development. In 1987 a broad reorganization of individual and family care had been implemented. What remained was the last phase of the change, which concerned the development of the content of social work. For this purpose a special programme was developed for all spheres of activity in the social services, including one entitled "Development Programme for Support to Parents and Care of Young People: Goals and Guidelines". This programme was to be implemented in the organization in 1987 with the support of the researchers. In autumn that year a research programme was drawn up, "Studies on Attitudes and Competence Development in Social Work: The Example of Support to Parents and Care of Young People"; on the basis of this, the research project was then planned and implemented.

In the project description of the social services administration, the primary goal of the development programme was stated to be to create a conscious attitude in the practitioners of social work, steered by the goals of the programme and hence of the Social Services Act. The task for research was to study and assist with theory and ideas about the implementation. The form envisaged for this was that the researchers would study the attitudes of the social workers in their

day-to-day work and help them in the endeavour to change this so as to bring it into harmony with the programme. In addition, it was hoped that the research would lead to generally applicable theory about processes of change and the development of resources in the organizations of social work.

It was thus a participant-oriented research project in which the concrete social work was to be developed and changed by means of researcher-supported intervention. The aim was twofold: first, to establish support for the goals and guidelines presented in the development programme, and second, to construct an example for the process of change through the support and intervention of the researchers, which would then facilitate the development at the other local offices.

As a theoretical platform for the project, Habermas's theory of communicative action was chosen. This included ideas about change through dialogue and self-critical scrutiny, which gave the researchers the opportunity to join the practitioners in critically examining the cases handled by the latter; this was the *retrospective phase* of the process. With this as a point of departure, they were then invited to self-reflection, the *prospective phase* of the process. Self-criticism as a method can thus be understood as a dialectical phenomenon. It was made clear that the researchers in the project could not tell the practitioners what they should do nor how it should be done. Our task was instead to assist this development or process with theoretical ideas and, later on, with a concrete model for self-reflection – a model in which the cases were depicted in a way that did not contain any explicit criticism but which permitted discovery and self-critical scrutiny.

The task presented to us was thus to bring Habermas's abstract theories of the rationality of various actions down to such a concrete level that they could guide the practitioners in their search for their own attitudes and hence to a new self-understanding. The goal we set ourselves was thus to operationalize the typology of communicative and strategic or teleological action and hence build on the reasoning that is central to the theory of action. We would, however, avoid the

parts of the theory that link it to the metatheoretical context of critical theory, that is, its overall function as part of the discourse about the modern project. At the same time, as much as possible of the meaning of the theory was to be included so that the practitioners, when using the model, could not free themselves from its obligations: to search for insight into their own attitudes by means of a self-critical scrutiny of their cases. The dialogue with the researchers was envisaged in terms of what Habermas calls unrestrained communication, also formulated as a power-neutral dialogue aiming at liberation through self-understanding, without more or less concealed elements of strategic thinking. In the continued dialogue with the practitioners, the project progressed from discovery and change through self-criticism to seeking understanding by naming what was new; another way of formulating this is that we tried to go from discovery to assimilation, in other words, that we tried to take yet another dialectical leap by combining language and action so as to lay the foundation for a new method. Towards the end of the project, the Social Welfare Officers' Group in the section had more or less taken over and were implementing measures within the project on their own initiative. In these initiatives, the researchers' model had been developed into and been used as an instrument in different phases of the case work.

In the project, as in the dissertation, I have had to adopt a stance on and relate to two concrete and simultaneously superordinate problems. The first is about the topic and hence about the presentation, while the second concerns the choice of analytical strategy.

The question of the presentation is in a way already answered with the choice of the dissertation topic. In the research project the case study is stated to be an important part of the method. The case study hence becomes the central method of the dissertation too, while at the same time it must transcend the project's own method.

The dissertation thus proceeds from two different analytical strategies. One is diachronic, for the case study's narrative of the research project, its historical growth, the external processes and

those immanent in the project, and so on. The other strategy is synchronic, concerning the development of the concepts that are to serve the understanding of the above-mentioned processes, their place in a more general picture of the social services as a societal instrument, the organizational/institutional structure, and the relation between this structure and the actors, and between the actors.

When I speak of *analysis* here it should not be understood as synonymous with the concept of *analytical* in the sense that I have had the analytical instruments at my disposal *a priori* in relation to the empirical material. On the contrary, the reverse is the case in the dissertation. On the basis of the narrative of the diachronic analysis that is the case study – this is crucial to an understanding of the dissertation – and on the basis of my aim, I have subsequently chosen the theoretical instruments that enable the interpretation of the synchronic analysis, that is to say, putting the narrative of the case study in perspective. In saying this I have also said that the choice of perspective determines the choice of theory, and that the selected perspective can be discerned in the theory of the dissertation.

In the case study, the diachronic analysis of the dissertation, the choice of Habermas's theory of communicative action is wholly central for the research task. Here the operationalization of the theory is the most important research contribution from the methodological point of view. It was with the aid of this that the work of change could be carried out as a participant-steered development project. In other words, the perspective was thus changed from top-down to bottom-up, and hence the intervention became legitimate.

The synchronic analysis is based on the reading of a number of works on organization theory, by Albrow, Hasenfeld, Lipsky, Perrow, Sunesson, Weber, and others. Also important for the theoretical reasoning are names such as Asplund, Dreyfus, Foucault, and Flyvbjerg.

The perspective of the dissertation is oriented to understanding and action. This means that I have chosen to see people as acting in context but also as interpreting their actions within or on the basis of this context. This means that man is seen as creating meaning, so that the perspective is also in a certain sense phenomenological. The understanding-oriented aspect, however, also involves a quest for the deeper-lying mechanisms or, in a stricter sense, the context-creating structures. Through this the perspective is broadened to encompass also the institutional and organizational structures in which the individual is depicted as *actor in structure*. Finally, I try to connect these partly contrasting perspectives together with the aid of the concept of *figure of thought*, borrowed from Asplund. I thus divide the case study's dimension of communicative action, based on Habermas's theoretical reasoning, into theoretical discourse and practical discourse, and I look for the deep structure of these with the aid of the figures of thought that link base and superstructure. This is also to say that I look for my understanding of the actors' contextual actions by interpreting them as discursive.

The contribution made by the dissertation to the subject of social work can thus be summed up in the following points.

- On the basis of Flyvbjerg's reinterpretation of the case study, and in a concrete development project, it contributes to the *development of the case study as a scientific method*.
- By operationalizing the theory of communicative action, it contributes to the scientific *development of the subject of social work* and thus to the *self-understanding of the profession*, and hence also to a better *understanding of the conditions for work for social change*.
- By means of the synchronic analysis of the relation between action and context; between actor and organization; between discourse, figure of thought, and structure; between power and counter-power, it contributes to an *understanding of the dialectical interaction between the practice of social work and deeper, problem-generating mechanisms*.

Tabell och diagramförteckning

	sid
Figur 2:1. Den borgeliga statsformen (efter Pedersen, 1989)	100
Figur 2:2. Idéhistorisk modell (efter Asplund, 1981)	107
Figur 6:1. Habermas' typologi för lingvistisk förmedlad interaktion. Källa: Habermas, 1984, s. 229.	241
Figur 6:2. En modell för ett idealt ärendeförlopp	247
Figur 6:3. Principen för en tvådimensionell modell för ett idealt ärendeförlopp	249
Figur 6:4. En processuell modell för ett idealt ärendeförlopp	250
Figur 7:1. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för exempel 1 från sektion 11.	298
Figur 7:2. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för ärende från sektion 31.	308
Figur 7:3. Modell för Ärendeanalys enligt Habermas' handlingsmodeller. Ärendeschema för ungdomsärende, sektion 11.	315
Figur 8:1. De 6 möjliga dubbelkombinationer (1 till 6) av handlingsmodellerna, och samtliga 4 handlings- modeller samlade i grundmodellen (7)	328
Figur 8:2. Precisering av vissa av de fyra handlings- modellernas centrala karakteristiska.	329

Tabell 1.1. Sektioner med olika tyngd	45
Tabell 7:1. Antal ärenden per handläggare på de två sektionerna	257
Tabell 7:2. Barnen och ungdomarnas ålder	258
Tabell 7:3. Årtal när ärendena öppnades första gången	259
Tabell 7:4. Om barnet/ungdomen bor hemma eller utanför hemmet och vem man bor tillsammans med	260
Tabell 7:5. Vem i familjen var det som aktualiserades	260
Tabell 7:6. Vem som anmält (multipla svar)	262
Tabell 7:7. Den som sökt stöd eller bistånd	263
Tabell 7:8. Översikt över gjorda insatser i de 160 ärendena fördelade efter aktualisering	264
Tabell 7:9. Lärde du och barnet/den unge känna varandra?	266
Tabell 7:10. Hur väl lärde du och föräldrarna känna varandra?	266
Tabell 7:11. Var du och klienten eniga om problemet?	268
Tabell 7:12. Var ni båda eniga om klientens resurser?	268
Tabell 7:13. Var du och klienten eniga om de tidigare gjorda insatserna?	269
Tabell 7:14. Är du och klienten eniga om de planerade insatserna?	270

Tabell 7:15. De fyra handlingsmodellerna och handläggarnas bedömningar i termer av låg, medel och hög, procentsiffror	275
Tabell 7:16. Hur pass väl handläggare och barnet (ungdomen)/föräldrarna lärde känna varandra, fördelat på familjestruktur, procenttal	276
Tabell 7:17. Hur pass eniga man var om problemet/resurserna fördelade på familjestruktur. Procenttal	279
Tabell 7:18. Hur pass eniga man var om de tidigare gjorda/planerade insatserna fördelade på familjestruktur. Procenttal	280
Tabell 7:19. Lärde du och föräldrarna/barnet känna varandra? Fördelat efter handläggare	281
Tabell 8:1. Antal ärenden inom varje av de 6 modell-kombinationerna	326

Litteraturförteckning

Abrahamsson, B.: (1989) *Organisationsteori*. Lund, Studentlitteratur.

Abrahamsson, B.: (1992) *Varför finns organisationer? Kollektiv handling, yttre krafter och inre logik*. Lund, Studentlitteratur.

Ahlberg, A.: (red.) (1951) *Filosofiskt lexikon*.

Ahrne, G.: (1987) *Byråkrati i organisationer och i samhället*, s. 189–209, i Ulla Bergryd (red.): (1987) *Den sociologiska fantasin – teorier om samhället*. Simrishamn, Rabén & Sjögren

Albrow, M.: (1970/72) *Byråkrati, Historia, teori, praktik*. Stockholm, Wahlström & Widstrand.

Alvesson, M. & Sköldberg, K.: (194) *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund, Studentlitteratur.

Andersen, T.: (1994) *Reflekterande processer. Samtal och samtal om samtal*. Stockholm, Mareld.

Argyris, C.: (1990) *Overcoming Organizational Defenses. Facilitating Organizational Learning*. Boston, Allyn and Bacon.

Arnstberg, K-O.: (1989) *Socialarbetare. En etnologisk analys*. Lund, Studentlitteratur.

Asplund, J.: (1971) *Om undran inför samhället*. Stockholm, Argos.

Asplund, J.: (1981) *Teorier om framtiden*. Falköping, Liber Förlag, Kontenta.

Asplund, J.: (red.): (1970) *Sociologiska teorier. Studier i sociologins historia*. Stockholm, Almqvist & Wiksell.

Barn och ungdomsgruppen: (1989) *Det känns som en revolution*. Intern dokumentation (paper), sektion 11, Norrköping.

Bengtsson och Hjern: (1973) *Sociologisk Uppslagsbok*. Udevalla, Rabén & Sjögren.

Bergryd, U. (Red): (1987) *Den sociologiska fantasin – teorier om samhället*. Simrishamn, Rabén & Sjögren

Bernstein, R. J.: (1983) *Beyond objectivism and relativism: Science, hermeneutics, and praxis*. Oxford, Basil Blackwell.

Billis, D.: (1984) *Welfare Bureaucracies. Their Design and Change in Response to Social Problems*. London, Heinemann.

Blau, P. & Meyer, M.: (1971) *Bureaucracy in Modern Society*. New York, Random House.

Bourdieu, P.: (1977) *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge, Cambridge University Press

Buber, M.: (1962) *Jag och Du*. Stockholm, Bonniers. (Tyska originalet från 1923, Ich und Du.)

Börjeson, B. och Håkansson, H.: (1990) *Hotade. Försummade. Övergivna – är familjehemsplacering en möjlighet för barnen?* Kristianstad, Rabén & Sjögren

Cars, J. och Zander, B.: (1994) *Att handleda inom demensvården. Hur presonal och anhöriga kan använda ett jagstödande och jagstärkande förhållningssätt i mötet med demenshandikappade*.

Carse, J. P.: (1987) *Ändligt och oändligt spel. En syn på livet som lek och möjlighet*. Stockholm, Bonniers

Cohen, J. L. & Arato, A.: (1995) *Det civila samhället och den politiska teorin*. Udevalla, Daidalos

Cooley, C. H.: (1902) *Human Nature and the Social order*. New York (Reviderad upplaga, 1922)

Crozier, M.: (1964) *The Bureaucratic Phenomenon*. Chicago, The University of Chicago Press.

Denvall, V.: (1984) *För samhällets bästa. Socialtjänstens medverkan i samhällsplaneringen*. Malmö, Zenon.

Downs, A.: (1967) *Inside Bureaucracy*. Boston, Little, Brown and Company.

Dreyfus, H. och Dreyfus, S.: (1986) *Mind over Machine; The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. New York, Free Press.

Dreyfus, H.: (odaterat) *Why Studies of Human Capacities Modeled on Ideal Natural Science can Never Achieve their Goal*. Reviderad utgåva av artikel presenterad vid Boston Colloquium for the Philosophy of Science, oktober 1982. (I Flyvbjerg. B.: (1993) *Rationalitet og Magt*.)

Edvardsson, B. & Thomasson, B.: (1991) *Kvalitetsutveckling – ett management perspektiv*. Lund, Studentlitteratur.

Ekelund, F., Hallberg, U. P.: (1990) *Fotbollskarnevalen. Italiensk resa*. Stockholm/Stehag, Symposion Bokförlag.

Eliasson, R.: (1987) *Forskningsetik och perspektiv*. Lunds Universitet, Meddelanden från Socialhögskolan 1987:2.

Eneroth, B.: (1984) *Hur mäter man "vackert"? Grundbok i kvalitativ metod*. Stockholm, Akademilitteratur.

Flyvbjerg, B.: (1986) *Vem bestemmer: byrådet eller handelsstandsforeningen?* Ålborgs Universitetscenter, Institut for Samfundsudvikling og Planlægning.

Flyvbjerg, B.: (1988a) *Case studiet som forskningsmetode*. Ålborg Universitetscenter, Institut for Samfundsudvikling og Planlægning.

Flyvbjerg, B.: (1988b) *Aktuelle tendenser i videnskabsteori og byplan-forskning. Videnskabsteori for planlægningsforskere og -praktikere med interesse i anvendt filosofi og nye paradigmer*. Ålborg Universitets-center Institut for Samfundsudvikling og Planlægning.

Flyvbjerg, B.: (1992a) *Rationalitet og magt*, bind I och II. Odense, Akademisk forlag.

Flyvbjerg, B.: (1992b) *Velkommen til Magten*. Nordisk Administrativt Tidsskrift, 1/1992, 73. årgang

Foucault, M.: (1980) *Sexualitetens historia*. Band 1, Viljan att veta. Södertälje, Gidlunds.

Foucault, M.: (1987) *Övervakning och straff. Fängelsets födelse*. Lund. Arkiv förlag.

Genomförandeplan för utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga.: (1987-03-11) Socialförvaltningens planeringsavdelning, Norrköpings kommun.

Gerholm, L.: (1985) *Kulturprojekt och projektkultur. En fallstudie av en kulturpolitisk försöksverksamhet*. Stockholm, Liber Förlag.

Giddens, A.: (1984) *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge, Polity Press.

Glaser, B. G. & Strauss, A. L.: (1971) *The Discovery of Grounded Theory*. New York, Aldine, Atherton/Chicago.

Grue-Sörensen, K.: (1976) *Pedagogisk handbok*. Stockholm, Natur och Kultur.

Habermas, J.: (1984) *The theory of communicative action. Reason and the rationalization of society*, vol 1. London, Heinemann.

Habermas, J.: (1987) *The theory of communicative action. Lifeworld and system: A critique of functionalist reason*, vol 2. Oxford, Polity Press.)

Habermas, J.: (1987) *The philosophical Discourse of Modernity*. Cambridge, Massachusetts, MIT Press.

Habermas, J.: (1977) *Erkenntnis und Interesse*. Frankfurt am Main, Suhrkamp Verlag.

Hagström, U.: *Med gemensamma krafter. Förhållningssätt som metod i arbete med ungdom*.

Hasenfeld, Y.: (1983) *Human Service Organizations*. New Jersey, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs..

Hawley och Lipsky (eds): *Theoretical Perspectives on Urban Politics*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall.

Hetzler, A.: (1984) *Rättens roll i socialpolitiken*. Lund, Liber Förlag.

Holgersson, L.: (1993) *Socialvård, en fråga om människosyn*. Stockholm, Tidens förlag.

Horkheimer, M. & Adorno, T.: (1981) *Upplýsingens dialektik*. Göteborg, Röda Bokförlaget.

Huges, J. A. & Månsson, S. A.: (1988) *Kvalitativ sociologi*. Lund, Studentlitteratur.

Iversen, G.: (1987) *Den indre svinehund. Essays om fordomme og fordragelighed*. Skern. Nyt Nordiskt Forlag Arnold Busk.

Jensen, U. Juul.: (1984) *Moralsk ansvar og menneskesyn. Om holdninger i social- og sundhedssektoren*. København, Munksgaard.

Jensen, U. Juul.: (1986) *Sygdomsbegreber i praksis*. København, Munksgård.

Johansson, R.: (1992) *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete.* Lund, Arkiv.

Johansson, S.: (1970) *Max Weber.* (I Asplund, J: (Red) (1970) *Sociologiska teorier. Studier i sociologins historia.* Stockholm, Almqvist & Wiksell, ss. 32–38).

Kihlström, A.: (1990) *Den enskilde individen och vårdapparaten – en analys av "mötet" utifrån teorin om det kommunikativa handlandet.* Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete

Kjellen, B. & Söderman, S.: (1980) *Praktikfalls metodik.* Malmö, Liber Läromedel.

Kronvall, K. & Sköldborg, T.: (1987) *Vem kan segla utan vind? Personalen som resurs i kommunalt förändringsarbete.* Arbetslivs centrum, Stockholm.

Kronvall, K., Olsson, E., Sköldborg, T.: (1991) *Förändring och lärande. En utmaning för offentlig sektor.* Lund, Studentlitteratur

Larsson, H. och Morén, S.: (1988) *Organisationens mänskliga insida. Om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter.* Umeå, Studier i socialt arbete vid Umeå universitet nr. 7.

Lee, A.: (1989) *Case Studies as Natural experiments.* Human Relations, vol 42, no 2.

Lipsky, M.: (1976) *Toward a Theory of Street-level Bureaucracy.* (I Hawley och Lipsky (eds): *Theoretical Perspectives on Urban Politics.* Englewood Cliffs, Prentice-Hall.

Lipsky, M.: (1980) *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services.* New York, Russell Sage Foundation.

Lovén, J.: (1984-07-09) *Barn och separationer – historiska perspektiv och strategier för framtiden.* Stencil, Norrköping.

Lovén, J.: (1984-07-30) *Forskning och utvecklingsarbete om barn och ungdom, några reflektioner ur ett praktikerperspektiv*. Stencil, Norrköping.

Lovén, J.: (1992) *Välfärd i Blåsväder?* Socialstyrelsen, Stockholm.

Lubcke, P.: (red.): (1993) *Filosofilexikonet*. Borås, Forum.

Lundström, T.: (1994) *Vad har det blivit av barnavården?* I Pettersson (red) *Socialtjänstens Klientarbete. Från vision till marknad?* Lund 1994.

Lyttkens, L.: (1985) *Den disciplinerade människan. Om social kontroll och långsiktiga värderingsförskjutningar*. Stockholm, Liber Förlag.

Malmberg, A.: (1983) *Stad i nöd och lust, Norrköping 600 år*.

Marton, F., Dahlgren, L. O., Svensson, L., Säljö, R.: (1989) *Inläring och omvärldsuppfattning*. Stockholm. Almqvist & Wiksell Förlag AB.

Merriam, S. B.: (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund, Studentlitteratur.

Merton, R.: (1968) (1940) *Bureaucratic Structure and Personality*. (I

Merton, R. – *Social Theory and Social Structure*. New York, The Free Press.)

Mitchell, G. Duncan (ed): (1970) *A Dictionary of Sociology*. London, Routledge & Kegan Paul.

Molander, B.: (1993) *Kunskap i handling*. Udevalla, Daidalos.

Månsson, P. (red.): (1988) *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm, Bokförlaget Prisma AB.

Olsson, E.: (1985) *Mellanmännsliga förändringsprocesser*. Lund. Studentlitteratur.

Patton, M. Q.: (1990) *Qualitative Evaluation and Research Methods*. U.S., SAGE Publications, Inc. (Andra rev. upplagan av: *Qualitative evaluatin methods*, 1980)

Pedersen, O. K.: (1983) *Retliggörelse. En problemformulering*. Arbejdsrapport 1/83. Institut for Samfundsökonomi og Planlægning, Roskilde Universitetscenter.

Pedersen, O. K.: (1989) *Fra individ til aktör i struktur. Tilblivelse af en juridisk rolle*. Statsvetenskaplig Tidskrift 1989:4, Lund.

Perrow, C.: (1961) *The analysis of Goals in Complex Organization*. Am. Soc. Reviw, vol 26.

Perrow, C.: (1986) (1972) *Complex Organizations. A Chritical Essay*. New York, Random House.

Pettersson, U.: (1994) *Socialtjänstens klientarbete. Från vision till marknad?* Lund, Studentlitteratur.

Pirsig, R. M.: (1987) *Zen och konsten att sköta en motorcykel*. MånPocket.

PM-planeringsavdelningen.: (1987) Socialförvaltningen, Norrköpings kommun (1987-02-19)

Popper, K. R.: (1972) *The Open Society and its Enemies*. Volym 1 och 2. London, Routledge & Kegan Paul.

Rolf, B.: (1991) *Profession, tradition och tyst kunskap. En studie i Michael Polanyis teori om den professionella kunskapens tysta dimension*. Lund, Bokförlaget Nya Doxa.

Salonen, T.: (1995), "Socialbyråns sorti". Socionomen nr. 7.

Schön, D. Å.: (1983) *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. New York, Basic Books.

Schön, D. Å.: (1987) *Educating the Reflective Practitioner. Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. San Francisco, Jossey-Bass Publishers.

SKTF-tidningen, nr. 13, 1990.

Slutrapport: (1989) *Föräldrastödsprojektet*. Socialförvaltningen, Norrköpings kommun

SOU 1974:39 *Socialvården. Mål och medel*. Principbetänkande av Socialutredningen

SOU 1977:40 *Socialtjänst och socialförsäkringstillägg*

SOU 1993:91 *Socialtjänstens roll i samhällsplanering och samhällsarbete – en kunskapsöversikt och ett diskussionsunderlag*: Rapport av Socialtjänstkommitten. (John Lovén är utredningens författare)

SOU 1995:58 *Kompetens och kunskapsutveckling. Om yrkesroller och arbetsfält inom socialtjänsten*. Delbetänkande av socialtjänstkommitten

Starrin, B., Larsson, G., Dahlgren, L., Styrborn, S.: (1991) *Från upptäckt till presentation. Om kvalitativ metod och teorigenerering på empirisk grund*. Lund, Studentlitteratur.

Steen, I.: (1989) *På jakt efter ett projektets kunskap – försök till rekonstruktion av ett utvecklingsprojekt vid socialförvaltningen i Norrköping*. Lunds universitet, Socialhögskolan.

Stål, R. & Svedberg, L.: (1987) *Det ovissa mötet – om fält och forskning i socialt arbete*. Stockholm. Raben & Sjögren

Sunesson, S.: (1981a.) *Byråkrati och historia. Fem studier i Politik och organisation*. Malmö, Arkiv Förlag.

Sunesson, S.: (1981b.) *När man inte lyckas. Om hinder och vanmakt och oförmåga i socialt arbete*. En bok för socialarbetare. Stockholm, Awe/Gebers.

Sunesson, S.: (1985) *Ändra allt! En uppmaning till socialarbetare*. Stockholm, Libers Förlag

Sunesson, S.: (1990) *Familjevården, en del av individ- och familjeomsorgen i socialtjänsten*. I SoS Rapport 90:5, s. 52–71: Sju perspektiv på barn och ungdomars levnadsförhållanden.

Swedner, H.: (1983 A.) *Socialt arbete, en tankeram*. Lund. Liber förlag.

Swedner, H.: (1983 B.) *Human Welfare and Action Research in urban Settings*. Liber.

Utvecklingsprogram för föräldrastöd och vård av unga.: (1988) Socialförvaltningen Norrköpings kommun.

Weber, M.: (1968) *Economy and Society*, band. 1–3. Bedminster Press, New York.

Weber, M.: (1970) *The protestant ethic and the spirit of capitalism*. London, Unwin University Books.

Weick, K. E.: (1976) *Educational Organizations as Loosely Coupled Systems*. I Administrative Science Quarterly. March 1976. Vol 21 nr. 5.

Westlund, P. & Steen. I.: (1987) *Forskningsprogram*, Stockholm och Lund.

Westlund, P.: (1986) *Rationalitetens begränsningar – Tanke-och-handling i socialt arbete*. Stockholm, Nordplan.

Westlund, P.: (1989) *Studier kring förhållningssätt och kompetensutveckling. Exemplet föräldrastöd och vård av unga*. Lunds Universitet, Socialhögskolan.

Wilden, A.: (1990) *Kommunikationens strategi*. Göteborg, Bokförlaget Korpen.

Wright, G. H. von: (1963a) *Norm and Action. Logical inquiry*. London Routledge & Kegan Paul.

Wright, G. H. von: (1963b) *The Varieties of Goodness*. London, Routledge & Kegan Paul.

Wright, G. H. von: (1989) *Vetenskapen och förnuftet. Ett försök till orientering*. Nörhaven, Månpocket. (Originalutgåva (1986), Bonniers faktaförlag AB, Stockholm)

Yalom, I. D.: (1990) *Kärlekens bödel, en psykoterapeuts bekännelser*. Falund, Bonniers

Yin, R. K.: (1989) *Case Study Research – Design and Methods*. Applied Social Research Methods Series, Volume 5. Sage publications.

Årsstatistik (1986 o 1987) Norrköpings kommun.

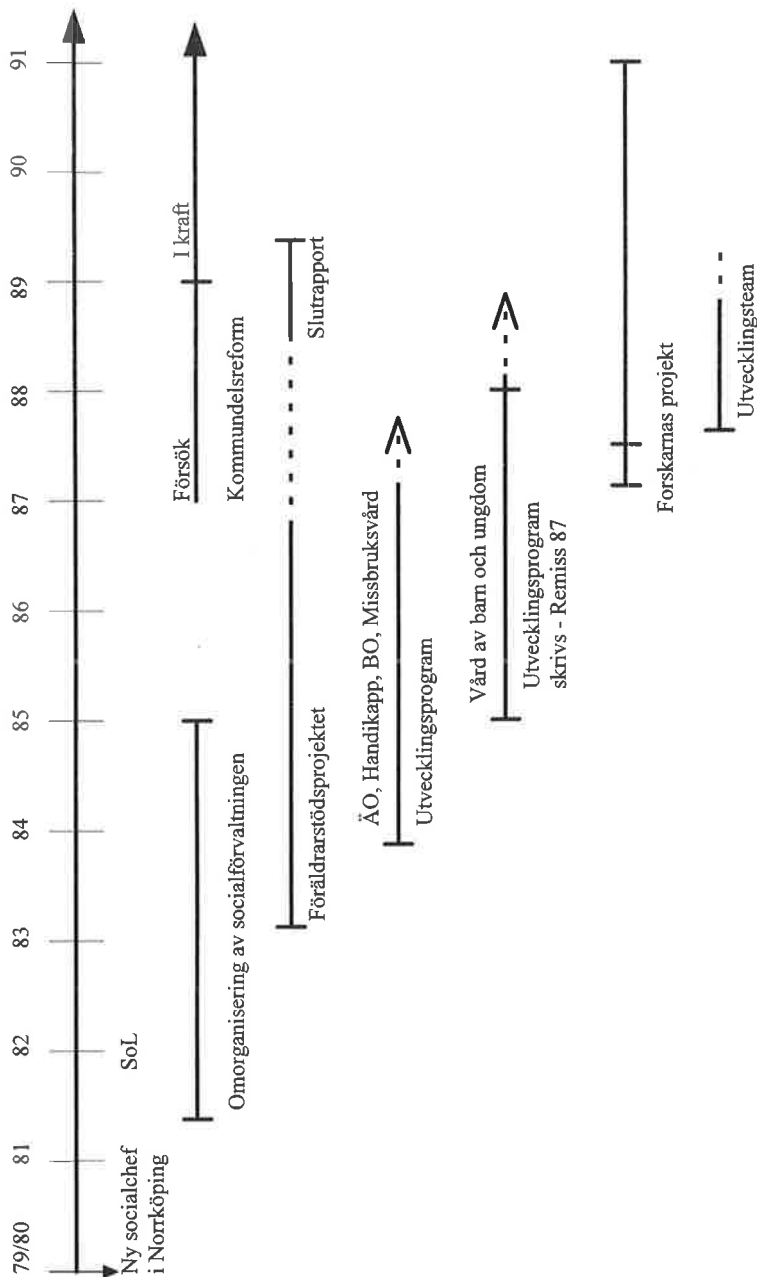
Ödeen, M.: (1995) *Dramatiskt berättande. Om konsten att strukturera ett drama*. Stockholm, Carlsson Bokförlag.

Lista över förkortningar

BUP = Barn- och ungdomspsykiatri
DH = Dramaturgisk handling
DSF = Delegationen för social forskning
FoU = Forskning och Utveckling
HVB = Hem för vård och boende
IFO = Individ- och familjeomsorg
KSH = Konstaterande språkhandling
LIN = Lasarettet i Norrköping
LVM = Lag om vård av missbrukare
LVU = Lag om vård av unga i vissa fall
MBD = Minimal brain disease
NKG = Norrköping
NRH = Normativt reglerande handling
PUC = Praktik- och utbildningscentrum
SH = Strategisk handling
SOL = Socialtjänstlagen
SoS = Socialstyrelsen
TNE = Tillnyktringsenheten

Bilaga 1

Diagram 1:1. Tidsschema för Projekt- och Utvecklingsarbetet i Norrköping 1980-1991



Sektion 11 tar över i projektets slutfas

Diagram 1:2. Tidsschema över forskarnas projekt 1987–1991

87	$\frac{1}{2}$	88	$\frac{1}{2}$	89	$\frac{1}{2}$	90	$\frac{1}{2}$	91
-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------

- Distriktschefen på Norr får sektion 11 gjord till forskningssektion
- Studiebesök i Norrköping. Projektet startar
 - K börjar på sektion 11
 - Projektplan till DSF
 - Forskarna in på sektion 11. Seminarier "work-shops", intervjuer etc pågår fram till april -90.
 - Sektion 31 söker forskarna
 - Chef på PUC in – utvecklingsteamet bildas
 - Träff på 11:an (utvecklingsteamet presenteras)
 - Träff på 11:an (genombrott – sektionen bestämmer sig
 - Enkät delas ut
 - Rapport I
 - Rapport II
 - Ärendeanalyserna (intervjuer)
 - Peter W lämnar projektet slutgiltigt
 - Sektion 11 tar över
 - Projektet slut

Bilaga 2



- Förut satt vi ensamma på våra rum och slet med våra ärenden och dölde det som inte var bra, berättar Carina Gardevall och Cecilia Lobos. Nu vågar vi diskutera våra fall öppet med våra kolleger.

Det känns som en REVOLUTION

"Det känns som en revolution!" Det tycker socialarbetarna som arbetar i Matteus barn- och ungdomsgrupp i Norrköping om ett forskningsprojekt de medverkar i. De har lärt sig arbeta efter en ny metod som medfört att så gott som inga barn längre omhändertas där och antalet fosterhemsplaceringar minskat drastiskt. Arbetsmetoden ska nu spridas till alla socialsekreterarna i Norrköpings kommun.

Socialarbetarens olika roller



● **Prästen.** Mötet är mycket viktigt för honom. Han är mycket nära människor, nästan som en vän. Han har normer och regler (DH + SH).



● **Terapeuten.** Även för honom är mötet mycket viktigt. De pratar fram och tillbaka, analyserar i minsta detalj. Han har inga normer eller regler. -Han och klienten är överens om allting och kommer ingenstans, som Carina och Cecilia lite elakt uttrycker saken (DH+ KSH).



● **Läraren.** Han är starkt normativ, styrs av egna värderingar och undervisar inom de ramar han ska, vill överföra sina kunskaper på klienten, betraktar klienten som en elev som ska lära sig må bra. Klienten har inga egna kunskaper (NRH + SH).

Det är forskarna Immanuel Sten och Peter Westlund på socialhögskolan i Lund som arbetat fram en teoretisk modell som de åtta socialarbetarna i ungdomsgruppen i Matteus kommunalnämnd i Norrköping lärt sig använda i sitt praktiska arbete. Forskarna har efterhand modifierat modellen när de tagit in socialsekreterarnas ärenden i den. På det viset har den blivit användbar i verkligheten. Immanuel Sten ska doktorera på den. Forskarnas arbete avslutas i årsskiftet 90/91 efter tre år, men socialarbetarna i Norrköping fortsätter.

- Modellen är ett kartläggningsskema och utvärderingsinstrument som hjälper oss att se var vi befinner oss i behandlingsarbetet, hur vi själva agerar och en hjälp att utvärdera arbetet. Det handlar om en medvetandeprocess. Det berättar socialsekreterarna Carina Gardevall och Cecilia Lobos som varit med

sedan starten hösten 1987.

Det traditionella sättet att handlägga ett socialt ärende är att en ansökan kommer in, klient och socialsekreterare träffas, man utreder och kommer fram till en åtgärd, man kollar tillgängligt lagrum för beslutet och verkställer.

Fyra nya begrepp

I den nya modellen för forskarna in fyra nya begrepp. Mötet mellan socialsekreterare och klient är centralt. Varje möte är ett litet drama och det uppstår relationer på gott och ont mellan människor. Det är en "dramaturgisk handling" (DH).

Utredningen kallas "konstaterande språkhandling" (KSH). Här gäller det att komma fram till klientens "sanning". Vilket är problemet, vilken lösning och vilken hjälp behöver och efterfrågar klienten.

När detta är gjort och klient och

socialsekreterare är överens stämmer man av med lagar, regler och normer. Det kallas "normativ reglerande handling" (NRH). Därefter verkställs beslutet, det kallas "strategisk handling" (SH).

Arbetsordningen är inte linjär som i den traditionella handläggningen, där tågordningen går från ansökan till beslut. Den är cirkulär, dvs de fyra begreppen går in i, bredvid och om varandra beroende på socialsekreterarens och klientens handlingar och förhållningssätt. Idealet är att ärendet behandlas inom alla fyra begreppen.

Sex roller

Carina Gardevall och Cecilia Lobos kartlägger sina ärenden med hjälp av de fyra begreppen alltefter som de handlägger dem. På det sättet får de fram en modell och ser då tydligt hur de jobbar. Beroende på hur de själva fungerar, hur klienten är och på ärendets karaktär



● **Läkaren.** Han konstaterar tillsammans med klienten vad som är felet, ställer en diagnos och sätter in medicin (KSH + SH).



● **Juristen.** Han är i mötet överens med klienten, följer gällande regler och värderingar och planerar enligt lagen. Kärnan i rollen är att lösa konflikter (KSH + NRH).



● **Försäljaren.** Han vill ha kontakt i mötet, erbjuder olika åtgärder för att sälja sin vara (DH + SH).

DH = Dramaturgisk handling
SH = Strategisk handling
KSH = Konstaterande språkhandling
NRH = Normativ reglerande handling (se nedan)

tär hamnar de i olika roller (sex olika kombinationer av begreppen, se ovan).

Vilken roll socialsekreteraren hamnar i beror på henne själv, på klienten och på vilken typ av ärende det handlar om.

- Jag har t ex lätt för att åka in i mamma-rollen, dvs lärartypen, berättar Carina. Det behöver inte vara dåligt men det är viktigt att jag är medveten om det.

Att på det här sättet lära sig iakt-ta sig själv och hur man fungerar i jobbet kan bli en svidande process.

- Man upptäcker saker hos sig själv som man inte vill kännas vid, säger Carina. Det öppnar också möjligheter att se lösningar som man inte tidigare såg.

- Självkritiken ska ändra på mitt förhållningssätt till det sociala arbetet. Jag är inte längre enbart inriktad på att lösa problem. Jag har blivit öppnare för klienterna, jag lyssnar mera in deras "san-

ningar".

I Matteus barn- och ungdoms-grupp arbetar sex socialsekreterare och två fältsekreterare. De har lärt sig att vara mycket öppna mot varandra. De vågar visa sin rädsla och osäkerhet i gruppen, vilket ger stor trygghet och styrka.

- Att få diskutera öppet, att ge och ta kritik är mycket utvecklande för oss allihop. Ingen är perfekt.

- Styrkan i gruppen gör att vi har en säkerhet med oss i arbetet med klienterna. Vi törs vara osäkra med dem också och ibland till och med säga att vi faktiskt inte vet hur vi ska tackla problemen!

Ju mer de pratar om ett ärende i gruppen desto fler lösningar ser de.

Öppnare inför andra

Det här gör att de även törs vara öppnare inför andra utanför gruppen. Under ett seminarium där de berättar för andra socialarbetare i Norrköping om sitt nya sätt att

arbeta, berättar Cecilia Lobos mycket öppet om hur hon handlagt ett ärende (naturligtvis utan att det går att avslöja de hjälpsökandes identitet). Hon gör sig sårbar och riskerar att utsättas för kritik - kanske har hon inte alltid gjort "rätt", kanske finns det andra sätt att gå tillväga.

- Det är en stor framgång att våga prata om ärendena för utomstående, säger hon.

- Det är en rättsäkerhet för klienten också, säger Carina. Det är inte bara jag som sitter och styr efter mina normer. Socialsekreteraren har egentligen en väldig makt över människor som kommer och ber om hjälp. Det är ett oerhört stort ansvar att ta hand om människors liv och framtid.

Bättre resultat

Målet för Matteus barn- och ungdomsgrupp är att arbeta för att hålla ihop familjerna och stötta

dem på olika sätt när det behövs. De vill helst slippa skilja barnen från föräldrarna.

- Vi vill istället ge de vuxna möjligheter att bli bättre föräldrar.

Det nya sättet de arbetar på har redan gett bättre resultat. Gruppen har bara haft två omhändertaganden av barn (varav ett bara några dagar) sedan starten. Antalet fosterhemsplacements har minskat drastiskt.

- Vi har fått ett positivt rykte. Klienterna pratar med sina vänner om att de fått hjälp och vännerna söker i sin tur upp oss och ber om hjälp.

- De kan ringa och prata utan att säga vad de heter. Efter en stund kanske de vågar be om att få komma hit. Eller vi går hem till dem.

Två nya metoder

Det tog tid innan socialsekreterarna kom underfund med hur de skulle använda forskarnas modell för att ha nytta av den. Modellen verkade först svår och luddig. För att ändå komma igång med något nytt började de med två nya arbets-sätt.

Det var dels förebyggande uppsökande verksamhet i förskolor och skolor, där de pratar om sin verksamhet med förskollärare, lärare, sjuksköterskor och skolkuratorer.

Dels var det arbete med klienternas nätverk.

- Vi samlar ihop de människor som finns kring klienten, familj, vänner, släkt, arbetskamrater, myndighetspersoner. De får träffas och prata. Då hör alla vad alla säger och man slipper snack bakom ryggen. Det är inte säkert att det är klienten som är problemet. Om man inte kan förändra förhållanden i klientens omgivning går det inte att hjälpa klienten.

För socialsekreterarna i Matteus är det inte längre självklart att ta till en kontaktfamilj som inte känner klienten sedan tidigare. Istället försöker de leta reda på någon som redan finns i närheten som kan bli en resurs. Det är kanske en pappa som inte använder sig av umgängesrätten, eller en morfar eller en farmor som finns i bakgrunden och som vill ställa upp.

Kritik från myndigheter

Dessa två nya sätt att jobba startade en process. Socialsekreterarnas började diskutera sinsemellan på ett helt annat sätt än tidigare. Därmed blev de öppnare och mer

mottagliga för att också ta itu med forskarnas nya arbetsmodell.

De har fått kritik för sitt okonventionella sätt att arbeta.

- Andra myndigheter, som BUP (barn- och ungdomspsykiatri), skolan och länsstyrelsen har ibland varit mycket misstänksamma mot oss. De kan vara svåra att övertyga. De tittar klenroget på oss och undrar vad Matteus egentligen håller på med.

- Men om vi kan visa att vi uppnår resultat så blir de positiva. Och det har vi gjort.

Gruppen har fått kritik av länsstyrelsen, som är tillsynsmyndighet för socialförvaltningarna, en gång.

- Länsstyrelsen ansåg att vi skulle gjort ett omhändertagande för att skydda ett barn. Men vi valde en annan väg. När det i slutändan visat sig att familjen nu står på egna ben och mår bra, då gör en kritisk granskning inget, det känns tvärtom bra!

Socialsekreterarnas nya förhållningsätt orosar inte klienterna lika mycket. Där är det viktiga att relationen mellan klient och socialsekreterare är öppen och ömsesidig.

Nytt för politikerna

Däremot kan det vara svårt att

övertyga politikerna om de okonventionella metoderna.

Cecilia och Carina berättar om en hjälpsökande familj som inte såg några utvecklingsmöjligheter längre här i Sverige. Familjen hade ofta besökt ett annat land och såg möjligheter där och bad om ekonomiskt bidrag.

- Vi såg positivt på förslaget, berättar de. Vi ville möta familjen i deras behov och förverkliga deras möjligheter i det andra landet. De behövde 50 000 kr, men politikerna i nämnden sa nej.

Familjen har sedan dess kostat samhället över 250 000 kr på ett halvår.

- Vi säger inte att flyttningen utomlands hade varit lyckan för familjen, så naiva är vi inte, förklarar Carina. Men vi ville visa dem respekt och vi tyckte inte deras begäran var orimlig. Man måste våga chansen ibland. Men det var väl en alltför stor utmaning för politikerna.

De menar att även politikerna måste lära om.

- Socialtjänsten är en mycket vid lag. Vi måste alla lära oss puffa på ramarna!

TEXT: ANN RUDBERG
FOTO: LEIF HALLBERG
TECKNINGAR: CHRISTINA ALVNER



- Det är en rättssäkerhet för klienten att fler än en socialsekreterare diskuterar hans fall, säger Carina Gardevall. Det är ett oerhört ansvar att ha hand om andra människors framtid.

- Vi har fått ett positivt rykte, berättar Cecilia Lobos. Klienterna berättar för sina vänner om oss som i sin tur vågar ringa och be om hjälp.

Bilaga 3

Forskningsprogram

STUDIER KRING FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH KOMPETENSUTVECKLING I SOCIALT ARBETE

Exemplet föräldrastöd och vård av unga

Peter Westlund

Immanuel Steen

augusti 1987

Nordiska institutet för
samhällsplanering
Box 1658
111 86 Stockholm

Lunds universitet
Socialhögskolan
Box 23
221 00 Lund

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING OCH BAKGRUND

- Sociala program - En fallstudie
- Föräldrastöd och vård av unga

CENTRALA FRÅGESTÄLLNINGAR

- Självkritik som metod
- Några erfarenheter

SYFTE OCH METOD

- Forskarnas uppgifter
- Forskningsprojektets syfte
- Tre centrala begrepp
- Ärendeanalys
- Genomförande som behandling
- Förloppsanalys
- Historisk rekonstruktion

FORSKNINGSPROJEKTETS BETYDELSE

- Projektets uppläggning och praktiska betydelse
- Vetenskaplig betydelse
- Litteraturreferenser
- Tid- och resursplan
- Forskargruppens presentation
- Bilageförteckning och bilagor

INLEDNING OCH BAKGRUND

Sociala program - En fallstudie

Syftet med föreliggande forskningsprojekt kan inledningsvis uttryckas som att undersöka hur socialarbetets praxis och socialarbetarnas förhållnings-sätt kan ändras med hjälp av kommunala program och riktlinjer. Undersökningen kommer att genomföras som en fallstudie. Som praktikfall har valts ett pågående förändringsarbete i Norrköpings kommun. Exemplet avser föräldrastöd och vård av unga.

Socialförvaltningen i Norrköping har omorganiserat individ- och familje-omsorgen med utgångspunkt ifrån socialbidraget. Först överfördes hand-läggningen av socialbidrag till utredningsbiträden, varigenom socialsekre-terararbetet koncentrerades till stöd- och behandlingsinsatser. Så infördes speciella handläggare av arbetslöshetsfrågor, vilka fick till uppgift att försöka reducera socialbidragskostnaderna genom att främja den enskildes rätt till arbete och utbildning. I ett senare skede har kommunen beslutat inrätta speciella tjänster för hushållsekonomisk rådgivning. Parallellt härmed har man utvecklat särskilda program för föräldrastöd och vård av unga, samt för missbruksvård.

Utvecklingsarbetet startade således med att politikerna skapade nya förut-sättningar genom organisering - förändring av organisation och resurser - för att gå över i styrning genom handling - särskilda program avseende förhållnings- och arbetssätt. I ett senare skede avser man också att styra genom utvärdering - ex post-inriktade sanktioner.

Föräldrastöd och vård av unga

När vi som forskare träder in i bilden finns ett pågående och mångdimensio-nellt utvecklingsarbete. Som ett led i detta ingår en speciell satsning på föräldrastöd och vård av unga. För detta verksamhetsområde har social-nämnden antagit ett särskilt program. Programmet syftar till

- att förskjuta socialtjänstens insatser från omhändertagande till stöd i familj och närmiljö
- att bättre tillvarata klienternas erfarenheter, uppfattningar och kunskap
- att öka rättssäkerheten så att människor får en likartad bedömning och behandling
- att göra oundvikliga separationer så lite smärtsamma som möjligt, samt
- att utveckla socialarbetet på grupp och områdesnivå

Programmet är väl förankrat i tidigare och pågående forskning om barn,

barns behov och barns utveckling. Det ställer viktiga frågor och återspeglar synnerligen väl de ambitioner som kommit till uttryck i socialtjänstreformen.

Genom programmet vill socialnämnden i Norrköping bygga upp en tradition av självkritisk granskning med sökande efter positiva lösningar/möjligheter. Nämnden frågar sig därför hur socialtjänstreformens mål och principer kan konkretiseras/operationaliseras.

I programmet framstår socialarbetarnas förhållningssätt som ett problem. Detta vill man ändra på med hjälp av en särskild genomförandeplan. Denna består av tre steg, varav det första handlar om målbeskrivning och kartläggning av nuläget på de olika sektionerna. Steg två handlar om att utifrån kartläggningen identifiera starka och svaga sidor i det sociala arbetet och steg tre om att utveckla socialarbetarnas kompetens i enlighet med de behov som identifieras.

CENTRALA FRÅGESTÄLLNINGAR

Självkritik som metod

Föräldrastödsprogrammet syftar till omprövning av praxis och förhållningssätt genom självkritik. Kritikens uppgift är retrospektiv och prospektiv. Den syftar till att ge insikter om historiens och traditionens makt genom att initiera till självreflektion, men också till att öppna för nya handlingsmöjligheter. Kritisk kunskap är därför terapeutisk i den meningen att den kan fungera som övergångsform mellan störd självförståelse och nytt självmedvetande. Vad saken gäller är att programmet inte vill se klienternas problem som oföränderliga tillstånd, utan som uttryck för ett obefintligt, bristfälligt eller direkt felaktigt socialt arbete.

I enlighet med Habermas och den kritiska teorins funderingar börjar programmet med att sprida kunskap om "den problemskapande handläggningen" för att så söka dialog med socialarbetarna i genomförandeplanen. För att rätt förstå denna handläggning söker socialnämnden i sin tur forskarstöd, eftersom handläggare till en del antas missförstå sig själva, sina klienter och sina möjligheter. Dessa missförstånd förpliktigar till historiska rekonstruktioner av konkreta förlopp och ärenden i syfte att öka medvetenheten om faktiska handlingsmöjligheter.

Som metod är självkritik ett dialektiskt fenomen, mångsidigt och motsägelsefullt, med sin kraft sprungen ur just de motsättningar som förenar och håller isär teoretisk vetenskap och vardaglig praxis.

Ett dialektiskt program, i den mån detta överhuvudtaget är möjligt, kan inte ange vad som skall göras. Det kan däremot sprida grundideer och det kan generera upplysning i den kritiska teorins anda. Men det kan inte - och bör inte - säga vad socialarbetare skall göra i konkreta situationer. I detta ligger också forskningsprojektets dilemma. Vi har inget avgränsat studieobjekt som alldeles enkelt låter sig infångas av gängse metoder och tekniker. Vårt studieobjekt (programmets genomförande) blir till i mötet med vår forskning.

Några erfarenheter

Av andra forskningsprojekt kan vi lära att praktiker ofta värjer sig inför krav på omprövning och självkritik (se bl a "Det ovissa mötet - om fält och forskning i socialt arbete", Rolf Ståhl & Lars Svedberg).

Så är också fallet i Norrköping. Under vårt programarbete har vi mött synpunkten att programmet redan är realiserat, dvs att "vi handlar i dess anda", men också att det inte låter sig realiseras eftersom nödvändiga resurser härför saknas.

En förhoppning som programmet och genomförandeplanen uttrycker är att dessa förhållanden skall kunna påverkas med hjälp av forskning som tillför teori och vad man kallar "förändringskunskap". Erfarenheter talar för att detta kan låta sig göras, men också för att forskningen kan skapa låsningar, konflikter och status quo.

Forskningsinsatser kan även användas för att legitimera ett program och en bestämd förändring. Att studera och följa genomförandet av ett särskilt program riskerar i mycket hög grad att fungera legitimerande. Inte minst om forskningen skall ha en indirekt styrfunktion genom att konkretisera (operationalisera) mål och riktlinjer, bistå vid kartläggningar och initiera till självreflektion hos praktiker, såsom genomförandeplanen i Norrköping tänker sig.

Det finns med andra ord många risker vid förändringsarbete med forskarstöd. En är att den vetenskapliga praktiken underordnas handlingspraktiken, dvs att forskningen misslyckas som kunskapsproduktion. En annan är att praktiskt förändringsarbete betraktas som en enkel, närmast oreflekterad, tillämpning av vetenskapliga teorier. Dessa och andra risker diskuteras förtjänstfullt av Rosmari Eliasson i "Forskningsetik och perspektivval". Hennes ståndpunkt är, att forskningen måste närma sig verkligheten med respekt både för det vetenskapliga kunskapssökandet och för praktikers kunskap. Vi delar denna åsikt, vilket bl a innebär att forskningsprojektet måste vara dubbelvt förankrat i det vetenskapliga kunskapssökandet och i erfarenhetsbaserad praxiskunskap.

SYFTE OCH METOD

Forskarnas uppgifter

Socialnämnden i Norrköping har tagit initiativ till ett förändringsarbete med forskarstöd. Praktikerna är samtidigt forskningsobjekt i den meningen att de skall förse forskningen med empiriskt materiel, dvs sina kunskaper, erfarenheter och upplevelser. Praktikerna skall också vara samarbetspartners genom att delta i forskningsprocessen och bruka dess resultat. Denna dubbelhet av subjekt- och objektroller förutsätter ömsesidig respekt, närhet och distans, dialog och reflektion så att praktikerna blir genuint delaktiga i kunskapsproduktionen. Och samtidigt måste deras praktik betraktas just som forskningens objekt och som aktivt kunskapsproducerande.

Våra uppgifter i denna forskningsprocess handlar om

- att kritiskt granska, analysera och definiera mål
- att undersöka om olika måldefinitioner och problembilder existerar bland förvaltningsledning, politiker och socialarbetare

- att verka som observatörer och dokumentatörer med en indirekt styrfunktion, samt
- att samla erfarenheter om programmets genomförande och återföra dessa till praktikerna

Men vi skall också, som man säger, tillföra teori och ideer.

Förhoppningarna är således många. De handlar om forskaren som instrumentmakare, som formulerare av problem, som avslöjare av vad som sker i det som synes ske och som kunskapsproducent avseende hur det går för klienterna.

Alla dessa uppgifter vittnar om att genomförandet av programmet betraktas som problematiskt. Vi delar denna uppfattning. Implementationsforskningens studieobjekt är svår fångat. Programmet anger hur socialarbetet borde vara och hur socialarbetarna bör förhålla sig. I denna mening är programmet en signal eller en serie signaler till handläggarna. För att få betydelse måste dessa signaler konkretiseras eller operationaliseras. Denna operationalisering är ett led i genomförandet.

Genomförandet berör den konkreta verksamheten och möter dess problemsituation i ett "nerifrån-perspektiv". Just därför kan genomförandestrukturer inte frambesvärjas, de måste spåras i de processer som pågår.

Att läsa programmet som en serie signaler är att söka svar på frågan vilka handlingar socialarbetare kan och bör utföra i det konkreta mötet med sina klienter. Här om är programmet i stort sett tyst, eftersom det trots vissa exemplifieringar berör mål, riktlinjer och förhållningssätt mera generellt.

Programmet kan emellertid också läsas som en beskrivning av det socialarbete och de socialarbetare det talar om. I denna mening gör programmet underförstådda utsagor om praxis och förhållningssätt:

- alltför många barn omhändertags
- socialarbetet tillvaratar inte klienternas erfarenheter, kunskap och ideer
- behandling och bedömning är emellanåt godtycklig
- socialarbetet vållar onödig smärta
- etc

Dessa beskrivningar (omvända målformuleringar) har flera socialarbetare vänt sig emot, varför de kan komma att förhandla om den sanning programmet presenterar. Vid dessa förhandlingar kan programmet tematiseras och förstås som utsagor om programskrivarnas verklighetsuppfattning, förändringsstrategi och ledningsstil.

Uttryckt annorlunda rymmer programmet en relation mellan de betecknande programskrivarna och de betecknade socialarbetarna i teckenteorins mening:

program= programskrivare
socialarbetare

jmf

tecken= betecknare
betecknad

Om vi ser programmet som en beskrivning av praxis och förhållningssätt

hänvisar detta till språkets kognitiva funktioner och till programmets symbolmening. Ser vi däremot till språkets expressiva funktioner återspeglar programskrivarna i texten. Då kan vi tala om programmets symptommening.

Forskningsprojektets syfte

I vårt forskningsprojekt vill vi anlägga ett tredimensionellt betraktelsesätt, programmet som en serie av signaler, som symptom och som symbol. Vi vill undersöka hur programmet genomföres/operationaliseras, men också hur det återspeglar och betecknar förvaltningsledning respektive socialarbetare.

Uttryckt annorlunda vill vi ta vår utgångspunkt i att programmet blir till när det genomföres. Genomförandet kommer med andra ord inte att betraktas som en mekanisk process. Att operationalisera är att förskjuta kategorigränser, vilket innebär att genomförandet med nödvändighet måste arbeta med något annorlunda kategorier än de som finns i programmet. Och samtidigt - det finns ett program som skall genomföras. Risken är uppenbar - att genomförandet i allt för hög grad handlar om manipulation och maktutövning. Denna manipulation riktar sig emot personalen uppifrån-och-ned, varvid personalen betraktas som objekt för förändring. Utan personalens medverkan kan å andra sidan inga förändringar komma till stånd. Personalen måste därför också betraktas som subjekt och bli delaktiga i förändringsarbetet, vilket just innebär att kategorier förskjuts i och med genomförandet.

Forskarstöd har med andra ord aktualiserats av en paradoxal situation. Utan kommunikation - inget genomförande. Med kommunikation förändras programmet!

Vårt syfte med forskningsprojektet kan nu formuleras mera distinkt som att studera hur förändringsarbetet försöker överkomma denna paradoxala situation. Härvid tror vi oss veta att överkommandet inte står att finna i programmet, ej heller i genomförandet, utan i relationen program/genomförande. Formuleringen förpliktigar till att undersöka vad som händer i mötet mellan dessa avseende praxis, förhållningssätt, verklighetsuppfattning, ledningsstil och förändringsstrategi och hur dessa förändringar värderas i ett uppifrån- respektive ett nerifrånperspektiv. Härutöver ämnar vi undersöka processen som sådan i ett försök att generera förändringsteori. Denna teori skall bli en klarläggande verksamma krafter och hinder i form av missförstånd, oförstånd, motstånd och intressemotsättningar. Förhoppningsvis skall den också kunna säga något om vad programmet kräver av organisation, resurser, fort- och vidareutbildning mm.

Tre centrala begrepp

För att kunna studera relationen program/genomförande måste vi klarlägga tre centrala begrepp - program, plan och genomförande. Såvitt vi har kunnat skönja, under de intervjuer som vidtagits i samband med utarbetandet av detta forskningsprogram, refererar de intervjuade till olika föreställningar om dessa begrepp.

Vad gäller begreppen har vi redan antytt vissa preciseringsmöjligheter. Ett program kan läsas som en serie signaler, som symptom och som symbol. Dessa tre möjligheter återknyter åtminstone delvis till genomförandeplanens tre steg, varvid det första steget är deskriptivt och preskriptivt. Det handlar om programmet som symbol och som en serie signaler. Och därmed

om kartläggande verksamhetsbeskrivningar och om operationaliseringar av mål.

Målbeskrivningarna skall besvara två frågor, dels frågan om programmet innehåll som dold och problematiserande kritik av socialarbetets praxis, dels frågan om programbegreppets innebörd för olika aktörer. Som källor i denna fas har vi att vända oss till programtexten och genomförandeplanen, till ett antal nyckelpersoner (programskrivare och berörda), till andra program och till teoretisk litteratur avseende planer och program.

Vid verksamhetsbeskrivningarna faller det på oss att vara "deltagande observatörer" vid personalmöten och i andra sammanhang där de berörda socialarbetarna penetrerar sin arbetssituation. Som namnet anger består metoden av två element, forskaren "deltar" i en verksamhet och han/hon "observerar". Det är viktigt för metoden att deltagandaspekten föregår eller framträder tydligare än observationsaspektens. Forskaren kan mycket väl ha en specifik roll i gruppen, men han/hon måste vara "en av oss" och dela villkor med övriga under den tid deltagandet varar.

Själva observerandet samt frågan om vad och hur vi skall observera, kommer att bestämmas med utgångspunkt från det konceptuella instrument vi använder för våra analyser av kartläggningsarbetet. Detta måste i sin tur anpassas till de former sektionerna väljer för sitt kartläggningsarbete.

Ärendeanalys

Till kartläggningsarbetet hör också kvantitativa och kvalitativa ärendeanalyser med undersökningar av arbetsrutiner, ärendegång och kritiska punkter i handläggningen. Här blir det särskilt viktigt att utveckla klassificeringar av ärendetyper och förhållningssätt som förmår beskriva hur arbetet bedrivs och vilket bemötande klienterna erhåller. För att finna dessa ämnar vi ta hjälp av tidigare forskning avseende familjevård och socialbyråarbete (se bl a Westlund 1986 för referenser). Vi skall också samtala med berörda handläggare och klienter för att relatera deras beskrivningar till socialtjänstreformens mera formella ärendegång av förhandsbedömning, utredning, kommunikation, beslut och planering.

På oss som forskare faller vidare att försöka tolka de frågor och problem som personal och klienter finner angelägna, samt att försöka förstå varför de finner just dessa frågor och problem angelägna. Tolkningsarbetet innebär att det de säger inplaceras i ett historiskt och strukturellt sammanhang.

Återföring och dokumentation av genomförandeplanens första steg kommer att ske på två sätt:

- a) genom vårt deltagande i en sektions målformulerings- och kartläggningsarbete sker en indirekt återföring genom diskussioner och samspel
- b) våra observationer, analyser och tolkningar kommer också att dokumenteras i form av delrapporter och bli föremål för arbetande seminarier med deltagande av berörd personal, utvecklingsteam och förvaltningsledning. Dessa rapporter kommer så småningom att omskrivas och spridas via tidskriftsartiklar och genom vårt deltagande i konferenser och symposier.

Genomförande som förhandling

I genomförandeplanens andra steg fördjupas kartläggningen. Här aktualiseras programmet som genomförande och symptom i den meningen att personalen förväntas reagera på ledningens förändringsstrategi. Dessa reaktioner kan förstås både som förhandlingar om programmets innehåll och som en början till genomförande av dess mening. Här tänker vi oss att personal och ledning efter hand kommer till överenskomelser om vad som behöver förändras och genomföras.

Denna fas är på sätt och vis forskningsprojektets kärna. Här ämnar vi genomföra en förvaltningskulturell studie och en förloppsanalys. Dessa är intimt sammankopplade som två delar av en enhet bestående av statiska och dynamiska beskrivningar. I båda anlägger vi ett samtidigt uppifrån- och nerifrånperspektiv. I uppifrånstudien blickar vi tillbaka på programmet för att utröna de föreställningar om förändringar och genomförande som detta återspeglar. Med kulturanalytisk teori kan vi tala om en form av tematisering av programmet och de föreställningar som detta rymmer avseende kaos och ordning, individ och organisation, makt och hierarki, vi och dom, rätt och fel, gott och ont etc.

Även nerifrånstudien kommer att organiseras kring en söklista av teman. I denna återvänder vi till personalens kartläggning av sin verksamhet för att utröna deras föreställningar om hur ett förändringsarbete bör gå till. I kartläggningen av problem, hinder och möjligheter förväntar vi oss att det finns inte bara alternativa förändringsstrategier, utan också (om än underförstått) alternativa program.

Uppifrån-studien handlar med andra ord om ett program som söker sin praktik, sitt genomförande, medan nerifrån-studien handlar om en praktik som söker sitt program.

Förloppsanalys

Dessa båda föreställningar eller förändringsstrategier, kommer att brytas mot varandra och bli synliga i genomförandefasens andra steg. För sektionscheferna och det team som har att genomföra programmet kommer denna brytning att vara en realitet. Genomförandet i denna mening vill vi studera med hjälp av en förloppsanalys som har att besvara frågor som hur initieras programmet, hur tolkas direktiv, vilka agerar, vilka är beslutsfattare, hur sprids och ändras information, hur beaktas olika synpunkter, vilka beslut tas, hur genomföres dessa, vilka makt- och lojalitetsrelationer existerar etc.

I genomförandeplanen presenteras detta steg under rubrikerna "baskommunikation och fördjupningsarbete". Baskommunikationen handlar om programmets tolkning i dialog team/sektionspersonal. I denna första del får förloppsanalysen formen av en kommunikationsstudie. Kommunikationen består av budskap och medie och analysen av frågor som vad handlar kommunikationen om, får den formen av dialog, hur genomföres den etc.

Förlopps- och kommunikationsanalysens metod blir framför allt:

- direkt observation
- analys av sekundärdata
- paneler, där givna aktörer (exvis team, sektionschefer och forskare)

deltar, men också möjliga aktörer (tex politiker, förvaltningsledning och sektionspersonal av alla kategorier samt klienter)

- samtal och seminarier, där föreställningar om utveckling, förändring, möjligheter, hinder och kommunikation är exempel på teman och ämnen

Det som refereras till under rubriken "Fördjupningsarbete" är både lättare och svårare att fånga in forskningsmetodiskt. Detta beror bl a på forskningsansatsen med samtida uppfifrån- och nerifrånstudier, men också på genomförandeplanen. I den senare sammanfattas fördjupningsarbetet som ett växelspel mellan teoridiskussioner och praktisk tillämpning.

Forskningens uppgift i denna fas är främst att identifiera de insatser som kommer till stånd för att höja kvaliteten i det sociala arbetet. Dessa insatser kan avse fort- och vidareutbildning av personal, handledning mm, men också förändringar av resurser, organisation, regelverk och sanktionssystem. Genomförandeplanen skisserar endast insatser som riktas till personalen. I den är det deras förhållningssätt och handlingsberedskap som skall ändras. En analys av de insatser och konsekvenser som uppstår i och med genomförandet bör emellertid inte blunda för att förändringarna kan avse såväl personal som ledning.

Detta tredje steg kan betraktas som en form av utvärdering avseende insatser och konsekvenser. Utvärderingen begränsas till att avse vad som händer på sektionen med praxis och förhållningssätt. I någon mån berörs också hur sektionens relationer till organisationen i övrigt ändras. Även här använder vi direktobservationer, paneler, samtal och seminarier som datainsamlingsmetoder.

Historisk rekonstruktion

Förloppsanalysen kommer att kontrasteras mot en historisk rekonstruktion av det föräldrastödsprojekt på sektion 41 som har föregripit och inspirerat till programmet "Föräldrastöd och vård av unga". Där fanns inget program att genomföra, men väl upplevda behov som sökte sin lösning varigenom ett program på sätt och vis uppstod.

Metoden härför är

- historisk rekonstruktion utifrån sekundärmateriel där källor och akribi är centrala för rekonstruktionens validitet. Detta måste följas upp med
- intervjuer som komplement till sekundärmaterialet - man intervjuar "levande vittnen" som en annan typ av källa. Dessa intervjuer kommer i första hand att avse berörd personal, handledare och utvärderare, möjligen också klienter och förvaltningsledning/politiker

Två förlopp kommer därmed att ställas mot varandra. I det ena finns en ide, ett program som skall omsättas i praktiken. I det andra föreligger ett problem som det är praktikens uppgift att lösa. Utgångsläget, problemsituationen, ställs härvid mot målet. I båda fallen kan vi tala om projekt som behöver planeras och organiseras.

Ur denna analys där två förlopp ställs mot varandra och där det ena beskrivs uppfifrån och nerifrån har vi förhoppningar om att finna en teoretisk beskrivning av hur programmet uppstod i och med sitt genomförande, dvs en form av förändringsteori sprungen ur påbudet - självkritisk omprövning. Denna teori emanerar ur våra data och utvecklas i

relation till dessa under forskningens gång.

Därmed sagt att forskningsprogrammet inte syftar till att verifiera teorier, utan till att generera teori.

I det sammanhanget utgör grounded theory (Glaser & Strauss, 1967) både modell och inspirationskälla. Härav följer att vårt teoretiska perspektiv är teleologiskt samt att vår datainsamling måste anpassas till den begreppsliga ram som induktivt växer fram under forskningsprocessens gång. En särskild svårighet med denna metod gäller validitetsfrågan. Här ämnar vi arbeta med ett mångdimensionellt validitetsbegrepp som bl a rymmer instämmande från de berörda, prediktionsförmåga, samstämmighet i kompetenta bedömares bedömning och koherens mellan ett påstående och det system av påståenden som detta refererar till. Därmed sagt att analys och tolkning inte bara kommer att ske nära de berörda utan att de också kommer att vara direkt delaktiga i dessa faser av forskningsarbetet.

Validitetsfrågan får emellertid inte tolkas som att praktiker äger sanningens monopol. Självkritisk omprövning förutsätter konfrontation med kritiska teorem och förklaringar som kan föranleda ny självförståelse.

FORSKNINGSPROJEKTETS BETYDELSE

Projektets uppläggning och praktiska betydelse

Ett vetenskapligt projekt kan beskrivas som ett sätt att nalkas verkligheten. Forskaren har vissa förväntningar eller förutfattade meningar i sammanhanget. Dessa är initialt av föreställningskaraktär och handlar om det som är "naturligt" och "begripligt" och om det som bör förklaras därför att det är onaturligt och obegripligt.

Inom samhällsvetenskaperna är en vanlig hållning att man söker komma vidare från detta de förutfattade meningarnas stadium genom att välja en teori. Forskningsarbetet blir då en fråga om hur skickligt man förmår precisera och operationalisera sitt specialfall av teorin, samt hur man lyckas med själva verifikationen.

Våra metoder har inte primärt fastlagts med ledning av teori. Vi har försökt närma oss handlingspraktiken på dess egna villkor. Detta innebär att vi står inför dessa problem och frågeställningar kring genomförandet av ett socialt program. För att göra dessa forskningsbara har vi valt att problematisera vårt studieobjekt utifrån ett bestämt perspektiv, det teleologiska eller ändamålsorienterade. Vi betraktar programmet som ett förhandlingsresultat och menar att genomförandet bäst kan förstås som en förhandlingsprocess. Av den anledningen anlägger vi ett samtidigt uppifrån- och nerifrånperspektiv på förändringsprocessen. Metoden har tidigare kommit till användning såväl inom planeringsforskningen som inom socialarbetet vid simultana myndighets- och klientstudier.

Denna perspektivisering har vuxit fram i samband med vårt programarbete. Vi har intervjuat handläggare, sektionschefer, programskrivare, förvaltningsledning och politiker. Vi har också tagit del av olika dokument avseende programområdet föräldrastöd och vård av unga. Med ledning av dessa förundersökningar och det seminarium vi haft i Norrköping kring forskningsprogrammets uppläggning har vi fastnat för perspektivseende, tematisering och förloppsanalys som viktiga forskningsmetoder.

Till våra forskningsuppgifter hör emellertid också att bistå socialarbe-

tarna och utvecklingsteamet vid kartläggningsarbetet och vid definierandet av mål. Till följd härav är forskningsprojektet väl integrerat med utvecklingsarbetet. Vi är med andra ord en del av vårt eget studieobjekt. Förhoppningsvis kan vi hantera denna dubbla roll så att vi verksamt kan bidra till utvecklingen inom ett angeläget programområde. Föräldrastöd och vård av unga är ett "svårt" utvecklingsområde, som i mångt och mycket handlar om socialarbetarnas förhållningssätt. Programmet och genomförandeplanen är insiktsfulla och ambitiösa. Socialnämnden i Norrköping har även i övrigt skapat goda utvecklingsmöjligheter genom omorganisering och resursförstärkningar. För genomförande av programmet "Föräldrastöd och vård av unga" satsar kommunen 250 000 kronor på särskilda personalresurser och ca 130 000 kronor på fortbildning. Härtill kommer kostnader för dokumentation av projektets erfarenheter. Dessa kostnader har beräknats till ca 20 000 kronor. De avser bl a och främst forskningsprojektets mer löpande dokumentation för omedelbar användning inom programområdet.

Det är vår förhoppning att vi skall bli goda samtalspartners och att vi skall kunna bidra till reflektion över praxis och förhållningssätt genom att tillföra observationer, teori, kritik och ideer.

Vetenskaplig betydelse

På ett något mer avancerat plan menar vi att forskningsprojektet också kan skapa kunskap om vad som händer i mötet program/genomförande: hur förhandlingsresultat tolkas och omtolkas, hur nya överenskomelser etableras, vilka processer som sätts i gång och hur praxis och förhållningssätt ändras i och med genomförandet. Dessa kunskaper återförs till praktikerna direkt och indirekt via en lokal projektorganisation. Till följd härav kan också dessa kunskaper användas omedelbart för att modifiera strategier, organisation, resursanvändning, utbildningsinsatser mm.

Forskningsprojektet har emellertid också aspekter som sträcker sig utöver Norrköpings omedelbara intressen. Den förändringsstrategi som programmet och genomförandeplanen återspeglar är i linje med socialtjänstreformens ideer om decentraliserat ansvar, lokala program och politisk styrning inom socialtjänstens ramar. I detta perspektiv är forskningsprogrammet att betrakta som en fallstudie och ett test på SOLs ideer om hur praxis och förhållningssätt kan förändras och utvecklas.

Vi betraktar fallstudien som en undersökningsmetod som står det sociala experimentet nära. Fallstudien är med andra ord inte bara en datainsamlingsmetod, utan också en undersökningsmetod för att utvärdera vad som skulle hända i mer eller mindre likartade sammanhang. Fallstudiens resultat bör kunna generaliseras och överföras till andra sammanhang där frågan om förutsättningar för socialtjänstreformens ideer står i fokus. Detta sagt med god vetskap om att metoden också medför att vi måste vara försiktiga med generaliseringar och söka nödvändiga reservationer. I förlängningen av denna ansats, där vi använder fallstudien som metod för att producera generell kunskap, finns även förhoppningen att vi skall kunna generera en teori eller ansatserna till en teori om hur praxis och förhållningssätt kan ändras genom självkritisk omprövning. I denna teori eller teoriansats, inspirerad av grounded theory om forskningsstrategi och kritisk teori som förändringsteori, hoppas vi fånga åtminstone några av de centrala mekanismerna i skeendet - hur det som skedde faktiskt gick till. I den mån vi lyckas utgör projektet ett fragment i det pussel som utvecklandet av kvalitativa metoder är.

LITTERATURFÖRTECKNING

- Cuff, E.C. och Payne, G.C.F.: (1979) Perspectives in sociology
- Eliasson, R.: (1987) Forskningsetik och perspektivval
- Eneroth, B.: (1985) Hur mäter man vackert. Grundbok i kvalitativ metod
- Glaser, B.G. och Strauss, A.L.: The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research
- Ståhl, R. och Svedberg, L.: (1987) Det ovissa mötet - om fält och forskning i socialt arbete
- Westlund, P.: (1986) Rationalitetens begränsningar. Tanke och handling i socialt arbete

Reproducible
1997
Leeds University



LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Box 23
221 00 Lund
046-222 00 00