LUND UNIVERSITY

Socialarbetarens expertis

Kunskap i och om professionella bedömningar

Wallander, Lisa

Published in:
Socialt arbete i förändring

2022

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

Link to publication

Citation for published version (APA):
Wallander, L. (2022). Socialarbetarens expertis: Kunskap i och om professionella bedömningar. I A. Angelin, & T. Hjort (Red.), *Socialt arbete i förändring: Utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik* (s. 221-250). 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

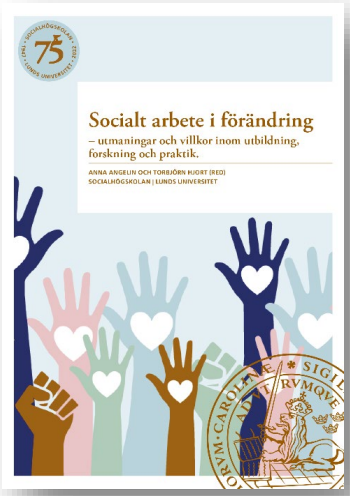
Read more about Creative commons licenses: https://creativecommons.org/licenses/

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

Download date: 13. Sep. 2026



Texten ingår i:
Anna Angelin (red.) och Torbjörn Hjort (red.)
Socialt arbete i förändring – utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik
Sid. 221-250
DOI: https://doi.org/10.37852/oblu.180.c472

Denna text är licensierad under CC-BY, Erkännande. (Se fullständiga villkor: https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.sv) Enligt licensen får verket spridas och bearbetas utan att tillstånd behövs, men verkets upphovspersoner måste anges.

ISBN: 978-91-7895-545-9
ISBN (elektroniskt): 978-91-7895-546-6
DOI: https://doi.org/10.37852/oblu.180
© Författarna och Socialhögskolan, Lunds universitet, 2022
Redaktörer: Anna Angelin och Torbjörn Hjort
Adress: Lunds universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

Socialt arbete i förändring

– utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik.

Jubileumsbok 2022

ANNA ANGELIN & TORBJÖRN HJORT (red.)

Utdrag kapitel 11 sid. 221-250

ISBN: 978-91-7895-545-9
© Författarna och Socialhögskolan, 2022
Redaktörer: Anna Angelin & Torbjörn Hjort
Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

11. Socialarbetarens expertis

Kunskap i och om professionella bedömningar

LISA WALLANDER

Introduktion

För 30 år sedan publicerade den mycket erkände samhällsvetaren Andrew Abbott en artikel, i vilken han begrundade professionernas framtid (Abbott 1991). En utgångspunkt i artikeln var att ”förmågan att utföra komplicerade uppgifter”, det vill säga expertis (Abbott 1991, s. 19), kunde härbärgeras på tre vis – i professioner/individer, i organisationer (till exempel arbetsdelning, regler) och i varor (till exempel bedömningsinstrument, algoritmer) – och att framtidens professionella praktik var avhängig styrkan på och förhållandet mellan dessa tre. Inom professionsforskningen diskuteras byråkratisering och/eller kommodifiering av expertis inte sällan i termer av hot mot professioners autonomi eller självbestämmande (a.a.). Ett aktuellt exempel utgörs av algoritmernas inträde i bedömningen av försörjningsstöd (jfr Svensson 2019). En av de främsta orsakerna till detta uppfattade hot är att byråkratisering och kommodifiering av expertis antas begränsa praktikers diskretionära utrymme (jfr handlingsutrymme; Svensson, Johnson & Laanemets 2021), det vill säga deras möjligheter att använda sig av sin egen expertis och professionella omdöme. För att professionerna och dess praktiker skall kunna bemöta, balansera och eventuellt nyttja fördelarna med exempelvis nya detaljerade riktlinjer i den egna organisationen (byråkratisering) eller införandet av standardiserade metoder för bedömning och behandling (kommodifiering) krävs följaktligen en utvecklad *expertis hos praktikerna själva*.

I den här texten beskriver och diskuterar jag *praktikers expertis*, eller kanske snarare praktikers *bruk* av sin expertis, i termer av deras *kunskapsanvändning*. Texten grundas i antagandet att praktikers kunskapsanvändning tar sitt främsta uttryck i deras *bedömningar* och i de handlingar som följer (för en dis-

kussion av det centrala begreppet ”bedömning”, se nedan). Det är genom att skärskåda sina bedömningar och bedömningsgrunder som en praktiker kan få syn på *vilken* kunskap hen använder för att lösa ett visst problem (jfr utföra en komplicerad uppgift), och på *hur* hen tänker när hen använder kunskapen (Rosen 1994; Wallander 2012; 2022). Det är min övertygelse att en förhöjd medvetenhet om hur ens samlade kunskap tar sig uttryck och formas i ens professionella bedömningar kan leda till en *professionalisering på individnivå* – till att man som praktiker, och med hjälp av sitt kollegium, i högre grad vill och vågar arbeta konstruktivt och offensivt och axla ett delat ansvar för sina bedömningar och beslut (jfr ”kunskapsstyrning inifrån” praktikern och kollegiet/professionen). Jag vill passa på att redan här i inledningen tydliggöra hur jag förhåller mig till expertisens omtvistade natur. Genom att jag lutar mig mot Abbotts förståelse av expertis som ”förmågan att utföra komplicerade uppgifter” (en *realistisk* position; se ovan och 1991, s. 19) väljer jag samtidigt bort en annan vanlig bestämning av begreppet ifråga, där expertis inte handlar om faktiska kunskaper och förmågor utan snarare om en egenskap som (socialt) tillskrivs experter (en *konstruktivistisk* position; för en diskussion, se Kotzee & Smit 2017).

Texten har följande disposition: inledningsvis följer ett par avsnitt i vilka jag kontextualiserar, definierar och avgränsar själva ämnet för texten. Därefter går jag vidare till att diskutera två breda kategorier av kunskap i och om bedömning, vilka benämns som *domänkunskap* respektive *tankeprocesskunskap*. Texten avslutas med ett avsnitt i vilket jag diskuterar den medvetna utvecklingen och användningen av individens och kollegiets expertis i professionell praktik.

Bedömning och beslutsfattande – kontextualisering och avgränsning

Bedömning och beslutsfattande är centrala aktiviteter i allt professionellt arbete. I socialt arbete utgör bedömning och beslutsfattande komplexa och kontextuellt bundna processer, där många viktiga beslut fattas i samråd mellan praktiker och klienter, och där bedömningarna grundas och förankras i diskussioner mellan kollegor, mellan representanter för olika professioner och organisationer och mellan praktiker och chefer/handledare (Taylor 2017a). Vissa bedömningar och beslut är formella, och följer etablerade

procedurer och regler i de aktuella organisationerna, som exempelvis beslutet om att öppna en utredning i ett barnavårdsärende. Andra bedömningar är informella, som exempelvis de värderingar som en praktiker kontinuerligt, och mer eller mindre medvetet, gör avseende trovärdigheten i klienters utsagor (a.a.; jfr Sahlin 2019). Många bedömningar har en preliminär karaktär, i den meningen att de ständigt utsätts för prövning och omprövning. Oavsett vilken bedömning det handlar om påverkas den sannolikt av en mängd faktorer knutna till den eller de klienter som är aktuella, de bedömare/praktiker som är involverade, den organisation inom vilken bedömningen görs, samt den vidare samhälleliga kontexten, inklusive lagstiftning med mera. Inom socialt arbete finns flera modeller som kan användas som grund för forskning om de olika faktorer som potentiellt påverkar praktikers professionella bedömningar (för en översikt, se Benbenishty & Fluke 2021).

Nedanstående text behandlar inte det dagliga bedömningsarbetets sociala och kulturella kontexter och/eller bestämningsfaktorer (jfr a.a.), och innefattar inte heller några resonemang kring de kroppsliga eller emotionella dimensionerna av professionella bedömningar (jfr Svensson 2021). Istället fokuseras bedömningens *kognitiva dimension*, vilket är en dimension som framför allt psykologer ägnar sig åt att studera. Av den anledningen har jag också valt att avstå ifrån att använda begreppet ”beslut”, vilket innefattar en handlingsdimension. Avgränsningen innebär naturligtvis en förenkling av ämnet, men den är nödvändig för en fördjupning i det som utgör textens huvudfokus.

Kunskap i och om bedömningar – domänkunskap och tankeprocesskunskap

Enligt *The Penguin Dictionary of Psychology* (Reber & Reber 2001, s. 376) definieras bedömning (*judgment*) som ”processen att bilda sig en åsikt eller nå en slutsats baserad på tillgängligt material [och] den åsikt eller slutsats som nåddes så” [min översättning]. Den distinktion som här görs mellan bedömning som *slutsats* och bedömning som *tankeprocess* är central i min diskussion om kunskapsanvändning i bedömningar. I slutsatserna och dess grunder kommer praktikers *domänkunskap* till uttryck, det vill säga den kunskap de använder för att beskriva, förstå, förklara, värdera och hantera de praktiska problem de arbetar med. Detta är kunskapen om *vad man tänker på*. Domänkunskapen är

specialiserad och varierar mellan professioner och inom professioner – den utgör det vi vanligtvis benämner som kunskapsbasen (med förankring i olika källor). Men för att förstå *hur man använder* sin domänkunskap i bedömningar behöver praktiker även kunskap om tankeprocesser – detta kallar jag *tankeprocesskunskap* (jfr Sheppard et al. 2000 som gör en liknande distinktion mellan ”product knowledge” och ”process knowledge”). Olikheter i vilka slutsatser som dras om ett specifikt praktiskt problem förklaras nämligen inte enbart av variationer i domänkunskap, utan också av variationer i hur man kognitivt – inom ramen för sina tankeprocesser – bearbetar och omsätter kunskapen i en slutsats. Till skillnad från domänkunskapen är kunskapen om tankeprocesser generell, och de teorier och forskning som beskrivs nedan baseras såväl på studier av mänskliga tankeprocesser i allmänhet som av professionellas tankeprocesser.

Textens bakgrund och exempel

Mitt sätt att tänka om och strukturera innehållet i den här texten har växt fram under ett par decenniers tid, i samspel mellan forskning och undervisning. Mitt teoretiska intresse för bedömningar triggades inledningsvis av en frustration över den brist på teoretisering som för knappt tjugo år sedan präglade de slags experimentella vinjettstudier av socialarbetares bedömningar som jag ägnade mig åt (vinjett = fiktivt fall; Wallander & Blomqvist 2005). Samtidigt gav forskningen i kölvattnet av debatten om kunskapsanvändning inom socialt arbete, vilken var mycket livlig vid introduktionen av evidensbaserad praktik, mig nya sätt att förstå och tolka resultaten från mina studier (Wallander 2012). Mina idéer har inspirerats av texter av och diskussioner med forskare från olika discipliner, vilka har förenats i sitt intresse för professionellt arbete, bedömningar och expertis (se exempelvis Kirkebøen 2012; Smeby 2013; Molander 2016; Taylor 2017a; Munro 2020). De perspektiv och teorier som beskrivs och diskuteras nedan – vilka naturligtvis utgör ett urval av existerande teorier på området – finns således att läsa om på flera andra håll, men nedanstående text utgör min egen ”paketering” av innehållet, med exempel från socialt arbete.

Mitt stora intresse för ämnet har lett till att jag har tagit alla chanser som erbjudits att undervisa om detta ämne, både för studenter och praktiker. Den aktuella texten sammanfattar kärninnehållet i den undervisning som jag för

närvarande bedriver på socionomprogrammets tredje termin, inom ramen för ett moment där studenterna skriver en barnavårdsutredning. Texten är också förankrad i ett pågående forskningsprojekt om kunskapsanvändning inom social barnavård, i vilket ett knappt 50-tal praktiker och studenter har resonerat om och bedömt två längre fiktiva fall/familjer (för detaljer, se Wallander 2022). En av dessa fiktiva familjer består av en fyra-årig pojke som lever tillsammans med sin mamma, och de slutsatser och påståenden som nedan benämns som ”kunskapsfragment” utgör empiriska exempel på socialarbetares bedömningar av situationen i familjen. I princip samtliga tillämpningar i texten handlar om socialarbetares bedömningar om barn och unga som riskerar att fara illa, det vill säga bedömningar som görs i direkta möten mellan socialarbetare och klient eller i anslutning till/inom ramen för en utredning. Även om samtliga mina exempel är koncentrerade till en speciell subkategori av socialt arbete menar jag att de teorier och perspektiv som presenteras och diskuteras är giltiga och relevanta inom flertalet specialiseringar – med arbete på olika nivåer – inom socialt arbete.

I texten står *socialarbetarens* kunskapsanvändning i centrum, men teorierna är företrädesvis hämtade från andra vetenskapliga discipliner (framför allt psykologi), och resonemangen torde därmed kunna generaliseras till bedömningar i klientnära arbete inom andra professioner. Därmed gör jag frekvent bruk av de professionsneutrala termerna ”praktiker” och ”klient”.

Domänkunskap

Som nämndes ovan menar jag att bedömningarna utgör de allra tydligaste uttrycken för praktikers kunskapsanvändning, och domänkunskapen bildar själva innehållet i bedömningarna – *innehållet* i slutsatserna och dess grunder. Typiska slutsatser i professionell praktik innefattar bland annat den *beskrivande* slutsatsen, vilken oftast handlar om att identifiera ett eller flera problem (som behöver lösas), exempelvis ”här/i den här familjen ser vi troliga tecken på omsorgssvikt”. En *handlingsinriktad* slutsats handlar istället om hur man kan gå tillväga för att lösa ett identifierat problem, som exempelvis ”här/för den här familjen skulle det troligen passa bra med samspelsbehandling med videokamera som verktyg”. Andra vanliga slutsatser handlar om att *förklara*/förstå ett visst problem och dess uppkomst, eller att *värdera* eller uppskatta risken för

att en situation skall bli värre (jfr Rosen 1994, Wallander 2022). För att kunna urskilja den domänkunskap som ligger till grund för en viss slutsats behöver man skärskåda själva bedömningsgrunderna, vilka i sin allra enklaste form kan formuleras som ”om…så ” påståenden, som visar hur den information man använder sig av (om till exempel ett barn eller en familj) leder fram till en specifik slutsats (jfr Toulmin 1958; Wallander & Molander 2014). Exempel på sådana påståenden är: ”om en litet barn aldrig har besökt tandvården, får sköta tandborstningen själv och har gulbruna tänder (information), så föreligger troligen omsorgssvikt (beskrivande slutsats)”; eller ”om en förälder brister i sin reflekterande förmåga och inte förmår se hur hans/hennes beteende påverkar barnet (information), så skulle det troligen passa bra med samspelsbehandling med videokamera som verktyg (handlingsinriktad slutsats)”. Påståenden som dessa utgör lösryckta fragment av domänkunskap – fragment som behöver sättas i sitt sammanhang, motiveras, kvalificeras och för det mesta även kombineras med ytterligare fragment (se Wallander 2022).

Som redan nämnts är den här typen av kunskap domänspecifik och varierar således mellan och inom professioner (i den här texten refererar termen domän till ett problemområde, inte till en vetenskaplig disciplin eller ett professionellt fält). Socialarbetare arbetar typiskt med problem så som fattigdom, missbruk, psykisk ohälsa, barn som riskerar att fara illa, osv., och skaffar sig ofta specialkunskaper inom ett eller flera av dessa problemområden. I forskning om (domän-) kunskap och kunskapsanvändning i socialt arbete brukar kunskapen ofta klassificeras (för en kort genomgång, se Avby 2018), och en vanlig sådan klassificering tar sin utgångspunkt i kunskapens härkomst – dess källa. Bland de olika källor som generellt omfattas av sådana klassindelningar återfinns teori, empirisk forskning, utbildning, personlig och professionell erfarenhet, lagar och förordningar, etiska riktlinjer, styrdokument och regelverk av olika slag samt klientens erfarenheter och preferenser. Empiriska studier har visat att vissa källor tenderar att betraktas som mer centrala för det praktiska arbetet än andra. En relativt ny norsk studie (Iversen & Heggen 2016), baserad på en enkät besvarad av 390 socialarbetare verksamma inom den sociala barnavården, pekade exempelvis på att kollegor och handledning följt av personlig erfarenhet sågs som de viktigaste kunskapskällorna, medan utbildning, dokument och artiklar/böcker betraktades som mindre centrala källor till kunskap i den dagliga verksamheten. Det finns naturligtvis mycket att säga om olika kunskapskällors giltighet, tillförlitlighet samt relevans för det

professionella arbetet – en diskussion som inte får plats i den här texten (se exempelvis Gambrill 2018; Munro 2020).

Domänkunskapens integrering och struktur

Att den domänkunskap som används inom professionellt socialt arbete härstammar ur många olika källor är inte på något vis märkligt. Den norske filosofen Harald Grimen (2008) menar att det, med ett par undantag, ligger i den professionella kunskapens natur att vara heterogen och fragmentiserad. Grimen (2008) skriver att själva integrationen av kunskapsfragmenten till en meningsfull helhet sker via det praktiska problem – exempelvis barn som riskerar att fara illa – som den aktuella domänkunskapen gäller. Det är mycket svårt, för att inte säga omöjligt, att empiriskt observera hur själva integrationen av kunskap går till (jfr Hogarth 2010), men flera professionsforskare har teoretiserat kring denna process. Inom medicin har exempelvis Gabbay och Le May (2010) utvecklat begreppet *tanketrådar* (”mindlines” eller ”guidelines-in-the-head”) för att beskriva den integrerade kunskap som enskilda praktiker använder sig av för att lösa praktiska problem. På den bild som illustrerar deras tankegångar binds dessa tanketrådar, från olika källor, samman i ett löst garnnystan, där trådarna tydligt rör på sig och flätas samman med varandra. Innehållet i tanketrådarna skulle potentiellt kunna motsvara den typ av kunskapsfragment, i form av påståenden, som jag gav exempel på ovan. Inom forskningen i socialt arbete har Gredig & Sommerfeld (2008) föreslagit begreppet *hybridisering* som benämning på den process där kunskap från olika källor integreras och tillsammans ger upphov till ny (hybrid-) kunskap, vilken utkristalliseras i form av individuella kognitiva mönster som sedan ligger till grund för bedömning och professionell handling.

Inom den psykologiska forskningen om expertis finns de mest etablerade teorierna om hur den kunskap vi människor använder i bedömning och handling integreras och struktureras. Anders Ericsson (till exempel Ericsson & Pool 2017) använder benämningen *mentala representationer* om dessa kunskapsstrukturer. En mental representation är en mental begreppsstruktur, eller ett kognitivt informationsmönster, bestående av ”fakta, bilder, regler, förhållanden och så vidare” (Ericsson & Pool 2017, s. 95) som motsvarar det aktuella konkreta eller abstrakta objekt som man tänker på. I litteraturen florerar flera

olika benämningar för dessa kognitiva informationsmönster, som till exempel mentala kartor, mentala modeller, scheman, script, mallar, prototyper och så vidare. Det som skiljer benämningarna åt är att de tillhör olika teoretiska traditioner, och i vissa fall behandlar mönster och processer på olika abstraktionsnivåer. De mentala representationerna, vilka är hierarkiskt organiserade (likt ett organisationsschema), hjälper oss att känna igen mönster vi har stött på tidigare och att lösa problem som liknar sådana vi har tidigare erfarenheter av. Ett av de exempel på kunskapsfragment som jag gav ovan –"om ett litet barn aldrig har besökt tandvården, får sköta tandborstningen själv och har gulbruna tänder, så föreligger troligen omsorgssvikt" – skulle kunna sägas utgöra en liten del av en mental representation som på en abstrakt nivå potentiellt innefattar alla de möjliga tecken som kan finnas på omsorgssvikt. På samma sätt finns mentala mönster om korrelationer och orsakssamband, som kan användas för att förklara/förstå, för att predicera, och för slutsatser om hur man bör handla. Mentala representationer utvecklas både genom formellt lärande, det vill säga organiserat och medvetet lärande (exempelvis utbildning) och genom informellt lärande, det vill säga icke-organiserat och ofta omedvetet lärande (som sker hela tiden, exempelvis i den professionella praktiken), och av detta följer att kunskapsfragment från olika källor integreras i dessa kognitiva mönster. Idag är det en etablerad slutsats att ett av de främsta kännetecknen för individer med en exceptionell förmåga att lösa komplicerade uppgifter är deras avancerade och mycket abstrakta mentala representationer (a.a.). Detta är någonting jag återkommer till i den här textens avslutande del.

Domänkunskapens oundvikliga osäkerhet

Ni har säkert noterat att båda mina ovanstående exempel på kunskapsfragment innefattar en reservation – ett "troligen". Denna reservation har en central funktion, då den framhäver domänkunskapens oundvikliga osäkerhet. Den oundvikliga osäkerheten utmärker allt professionellt arbete och har formulerats mycket väl av Eddy (1984, s. 75) som skriver följande om läkarens arbete: "Ovisshet kryper in i varje por av den medicinska professionen. Vare sig det handlar om att definiera en sjukdom, ställa diagnos, välja behandling, observera resultat, beräkna sannolikhet, göra prioriteringar eller allt på samma gång gungar marken under läkarens fötter. Det är svårt för lekman-

nen, och för många läkare också för den delen, att begripa hur komplicerade dessa uppgifter är, hur litet vi förstår av dem och hur lätt två olika personer, båda med goda avsikter, kan komma till olika slutsatser" (översättningen hämtad ur Groopman 2009, s. 150). Den oundvikliga osäkerheten har många konturer och variationer (för en diskussion, se Ponnert 2013). Den slags osäkerhet som jag närmast skulle vilja avhandla rör graden av osäkerhet i de praktiska problem en viss profession har att hantera, det vill säga osäkerheten i *det som är*. Detta har nämligen direkt betydelse för graden av osäkerhet i *vår kunskap om det som är*.

För att reda ut i vad den här slags osäkerheten består kan vi börja med att konstatera att den naturliga respektive sociala världens fenomen/händelser inrymmer varierande grader av systematik och slumpmässighet (jfr Stanovich 2010). Det är genom att urskilja systematiken i – det vill säga de mönster eller regelbundenheter som utmärker – ett visst fenomen som man lär sig att förstå, förklara och hantera fenomenet ifråga (man skaffar sig den relevanta domänkunskapen). Praktiker som hanterar statiska problem grundade i fysiska, biologiska och kemiska processer har oftare att göra med tydliga mönster, med starka regelbundenheter, och därmed kan kunskapen också bli säkrare – professionella bedömningar kan göras med stor säkerhet och konsekvenserna av en handling kan prediceras med stor säkerhet (Shanteau 1992). Praktiker som sysslar med dynamiska problem, knutna till människor och deras behov/välfärd, måste emellertid hantera regelbundenheter som är svagare, av den anledningen att människors tankar, känslor och handlingar påverkas av en mängd olika faktorer, och att själva inflytandet av och samspelet mellan dessa (orsaks-) faktorer är oerhört komplext och långt ifrån deterministiskt (a.a.). Till följd därav är kunskapen också osäkrare, det vill säga de bedömningar som görs är långt ifrån självklara, och konsekvenserna av en handling är ofta ovissa. Detta innebär alltså att även om en socialarbetare kan grunda sin slutsats om insatsrekommendation för en familj i kunskapen att "samspelsbehandling med videokamera som verktyg troligen passar bra när föräldern brister i sin reflekterande förmåga och inte förmår se hur hans/hennes beteende påverkar barnet" (jfr ovan), så kan hen aldrig med säkerhet veta att insatsen passar just den familj (med den aktuella problembilden) som hen har framför sig.

Graden av säkerhet i vår kunskap om ett fenomen kan alltså aldrig bli högre än graden av regelbundenhet i fenomenet som sådant. Praktiska pro-

blem/fenomen som innefattar en hög grad av osäkerhet har inom forskningen beskrivits som *ovänliga* problem (i motsats till *tama* problem; jfr Rittel & Webber 1973; Devaney & Spratt 2009), men också som röriga, ostrukturerade eller omstridda problem. Ett så kallat ovänligt problem har en mängd utmärkande karaktärsdrag: exempelvis är problemets definition inte entydig utan det existerar som regel flera motstridiga definitioner knutna till olika förklaringsmodeller (exempelvis finns ingen universell, kontextlös, definition av vilka handlingar som räknas som barnmisshandel; Munro 2020). Dessutom handlar det vanligen inte enbart om ett problem, utan om flera problem, vilka är komplext relaterade till varandra, och där det är svårt att urskönja vilket som är det primära. Här finns ofta en etisk aspekt inblandad, där olika intressenter i ett ärende (jfr ett barnavårdsärende) kan ha motstridiga uppfattningar om vad som är respektive inte är problematiskt. För övrigt har ett ovänligt problem sällan någon riktig eller felaktig lösning, utan det finns istället bättre eller sämre lösningar, vilka får prövas utan att man kan vara riktigt säker på att lyckas. Att lösa ett eller en del av ett problem kan också medföra att ett nytt problem uppstår (Rittel & Webber 1973; Devaney & Spratt 2009).

Det faktum att det sociala arbetets praktiska problem utmärks av en hög grad av inneboende osäkerhet innebär naturligtvis inte att man skall kapitulera inför osäkerheten, och Devaney och Spratt (2009) menar också att man bör avstå från att ta till förenklade generella lösningar. Istället kan man som praktiker påminna sig om att domänkunskapen inom den vetenskapliga disciplinen socialt arbete hela tiden ökar, samtidigt som man erkänner och lär sig hantera de utmaningar som är inbäddade i arbetets höga grad av osäkerhet och komplexitet. Ett sätt att hantera komplexiteten är att vara aktiv och medveten om och i sin egna kunskapsanvändning, något som jag återkommer till i den här textens avslutande del.

Varför ett sådant fokus på kunskapskällor? – en kritisk synpunkt

Som en epilog till avsnittet om domänkunskap skulle jag vilja kommentera den allmänna debatten och forskningen om kunskapsanvändning i socialt arbete, vilken jag menar i alltför hög grad och under alltför lång tid har fokuserat på kunskapens källor, på bekostnad av ett kritiskt utforskande av den domänkunskap som ligger till grund för professionell handling. Här kan

nämnas den evigt pågående debatten om vikten av evidens kontra praktisk vishet (phronesis) i socialt arbete (Petersén & Olsson 2015; Gambrill 2018). Även om källan till kunskap har betydelse för specifika domänkunskapers validitet, reliabilitet och relevans, får den mindre betydelse så snart man accepterar att kunskap från olika källor integreras i praktiken (se ovan), och i den processen troligen också modifieras. Därjämte har studier om kunskapsanvändning visat att beslutsfattare har svårt att identifiera sina domänkunskapers faktiska ursprung (se exempelvis en klassisk studie av Weiss 1980). I det här sammanhanget är det centralt att påminna sig om att kunskapens källa inte är liktydig med dess innehåll. Detta kan enkelt åskådliggöras med hjälp av begreppet mental representation, där vi kan hålla det för troligt att det i praktiken kan förekomma både a) att fragment från olika kunskapskällor är integrerade i en och samma mentala representation, och b) att en och samma kunskapskälla finns representerad i flera, eventuellt motstridiga, mentala representationer. Som exempel på det sistnämnda skulle vetenskaplig kunskap kunna tänkas ge stöd åt olika slags insatsrekommendationer för ett och samma problem. Eftersom genereringen av såväl vetenskaplig kunskap som erfarenhetsbaserad kunskap handlar om att, mer eller mindre formaliserat, identifiera de mönster och regelbundenheter som inbegrips i och/eller omger ett visst fenomen, menar jag att utvecklingen av praktikers kunskap och expertis skulle främjas allra bäst om fokus flyttades från domänkunskapens källor till domänkunskap i bedömning och handling.

Tankeprocesskunskap

Som nämndes i textens inledning är kunskap om tankeprocesser – det jag här kallar tankeprocesskunskap – oumbärlig för en utvecklad förståelse av *hur* man använder sin domänkunskap i utförandet av komplicerade uppgifter (jfr expertis). Sätten på vilka man i tanken processar domänkunskap kan nämligen ha direkt betydelse för vilken slutsats man kommer fram till, exempelvis angående vilka de mest centrala problemen är i den familj man arbetar med, eller om hur stor risken är att barnet i den aktuella familjen far illa. Eileen Munro (1996) beskriver denna betydelse mycket väl, med hjälp av distinktionen mellan vilka professionella misstag som kan respektive inte kan undvikas. Eftersom professionell praktik präglas av osäkerhet (se ovan) kommer

man som praktiker stundom att befinna sig i lägen där man missbedömer förhållandena i en nuvarande eller framtida situation, även om man har gjort det bästa man kunnat med klientinformationen och med den domänkunskap som finns tillgänglig på området. Detta är vad Munro (1996) kallar oundvikliga misstag. Misstag som kan undvikas däremot, är sådana som har att göra med tankefel, även så kallade kognitiva felslut/bias, det vill säga där det är *våra sätt att tänka* som leder oss fel. Munros egen forskning (1996), och även forskning bedriven bland läkare (jfr Groopman 2009), har visat att en inte obetydlig andel av de misstag som begås i professionell praktik faktiskt hade kunnat undvikas om man hade tänkt bättre.

I min diskussion av tankeprocesskunskap utgår jag från den väletablerade distinktionen mellan två typer av tankesätt/tankeprocesser – det *intuitiva (typ 1)* och det *analytiska* (*typ 2*; till exempel Evans 2008; Kahneman 2011). Distinktionen har drygt fyra decennier på nacken inom psykologin (Evans & Stanovich 2013), men har först under det senaste decenniet gjorts känd för den större allmänheten (av bland annat Daniel Kahneman, se 2011). Enligt teorierna om dubbla tankeprocesser utmärks intuitivt tänkande av att det är snabbt, automatiskt och omedvetet, medan det analytiska tänkandet är långsamt, resonerande och medvetet (Evans 2008). Ibland betecknas människan som en ”kognitiv snåljåp” (Evans & Stanovich 2013), av den anledningen att hen tenderar att föredra det snabba och enkla intuitiva framför den långsamma och kontrollerade analysen, vilken fordrar uppmärksamhet och är mycket mer energikrävande. Av betydelse för den kommande diskussionen är att intuitionen främst tar hjälp av långtidsminnet, medan analysen – det som rör det vi för stunden är medvetna om – sker i det relativt begränsade arbetsminnet (Evans 2008).

Att tänka långsamt och analytiskt

Det existerar en uppsjö metoder och modeller som framställer hur man kan eller bör gå tillväga för att långsamt – typiskt stegvis – analysera en situation eller ett fenomen. Ett för oss relevant exempel är den ”critical appraisal-” modell som förknippas med evidensbaserad praktik i socialt arbete (Gambrill 2018). Den modell för analys som man allra oftast hänvisar till inom psykologisk forskning om bedömning och beslutsfattande är emellertid *beslutsanalysen* (för en längre beskrivning, se Dowie 1993).

Beslutsanalys handlar om att fatta ett *övervägt* eller *rationellt* beslut, genom att i förväg identifiera, värdera och uppskatta sannolikheten för olika potentiella konsekvenser eller utfall av ett beslut. Till skillnad från termen bedömning, som inom ramen för den här texten relaterar till olika slags slutsatser (se ovan), definieras ett beslut som ett *val mellan olika (handlings-) alternativ* (jfr en handlingsinriktad slutsats). I kontexten social barnavård kan ett val exempelvis stå mellan att låta ett barn bo hemma med sina biologiska föräldrar och att tillfälligt flytta barnet till ett familjehem. I enlighet med beslutsanalysen identifierar man i förväg en rad potentiella utfall av de olika handlingsalternativen. Utfallen, som också kan förstås i termer av scenarier, skulle exempelvis kunna innefatta 1) förändring i positiv riktning, 2) ingen förändring och, 3) förändring i negativ riktning. Därefter listas fördelarna och nackdelarna med respektive utfall, och sedan gör man en värdering av varje utfalls sammantagna *nytta* (där hänsyn tas till både dess fördelar och nackdelar). I kontexten social barnavård skall nytta tolkas i en vidare mening, i termer av hur önskvärt någonting är – framför allt i hur hög grad utfallet främjar det aktuella barnets nuvarande och framtida välfärd (Munro 2020). Sedan uppskattar man, för vardera utfall, *sannolikheten* att handlingen/insatsen genererar utfallet ifråga. Såväl värderingen av utfallets nytta som uppskattningen av dess sannolikhet grundas i domänkunskap (och i realiteten troligen också i subjektiva värderingar), och uttrycks i kvantifierad form, som tal på en skala mellan ett lägsta och ett högsta värde. Enligt beslutsanalysen är det mest rationella beslutet att välja den handling, eller det insatsalternativ, som *maximerar den subjektivt förväntade nyttan* för de inblandade – ett värde som beräknas genom att, för vardera handlingsalternativ, summera produkterna av de olika utfallens nytta och sannolikhet (för en detaljerad och mycket pedagogisk beskrivning av beslutsanalys tillämpad på social barnavård, se Munro 2020; se även O'Sullivan 2008).

De allra flesta som forskar om bedömning och beslutsfattande är eniga om att det finns många fördelar med ovanstående analysförfarande, som exempelvis att det synliggör den kunskap och de värderingar som ligger till grund för ett beslut samt även den osäkerhet som präglar en situation (se till exempel Munro 2020), men att det trots allt inte fungerar särskilt väl som en beskrivning av hur människor tänker. Beslutsanalys utgör ett preskriptivt perspektiv på bedömning (hur en rationell individ *bör* tänka) snarare än ett deskriptivt perspektiv (hur individer *faktiskt* tänker). I den dagliga professionella praktiken

finns dels kontextuella begränsningar för formell beslutsanalys, som tidsbrist och begränsad information och kunskap (jfr Lipsky 1980). Dels finns mänskliga begränsningar, i den meningen att vi på ett kognitivt plan har väldigt svårt att på ett konsekvent och tillförlitligt sätt ta ett sammanfattande grepp om stora mängder information och överblicka alla potentiella handlingsalternativ och deras konsekvenser (jfr Miller 1956).

Som ett exempel på hur vi människor tenderar att göra avsteg från ett strikt rationellt tankeförfarande brukar man nämna Herbert Simons (1956) banbrytande tankar om *satisfiering* (jfr "begränsad rationalitet"), vilka går ut på att vi – vid tids- och resursbrist – tenderar att välja det första bästa identifierade handlingsalternativet snarare än att jämföra samtliga möjliga handlingsalternativ. I kontexten socialt arbete skulle man kunna tänka sig en situation där en erfaren nattarbetande socialarbetare kallats ut till en av socialtjänsten och nattjouren känd familj, där små barn lämnats ensamma av sina föräldrar, vilka är på krogen. Situationen kräver en omedelbar lösning. Istället för att undersöka alla möjliga handlingsalternativ väljer socialarbetaren att efter snabbt, men medvetet, övervägande ringa barnens morföräldrar, vilka bor i närheten och tidigare visat sig vara pålitliga som omsorgstagare, för att fråga om barnen kan sova hos dem (förkortat och reviderat exempel ur Taylor 2017a, s. 181).

Att tänka snabbt och intuitivt

Faktum är att människors sätt att tänka i hög grad präglas av intuition, eller så kallat typ 1-tänkande (se ovan). Inom forskningen har det genom åren lagts fram olika, och delvis konkurrerande, förslag på vad intuition egentligen är (jfr Epstein 2010; Hogarth 2010). Idag är man dock relativt överens om att typ 1-tänkande innefattar en mängd varierande kognitiva system och processer för att komma åt och behandla information (Glöckner & Witteman 2010; Evans & Stanovich 2013), och att intuitivt tänkande generellt utmärks av att det är snabbt, icke energikrävande, automatiskt och omedvetet (se ovan). När det gäller frågan om vad intuition *inte* är menar Hogarth (2010) att man bör göra en åtskillnad mellan intuition och exempelvis instinkt och insikt. Vidare är känslornas roll i intuitionen omtvistad; medan Epstein (2010) vidhåller att de allra flesta förståelser av intuition är strikt kognitiva, menar Hogarth (2010) att intuition kan härstamma ur en känsla, som exempelvis rädsla, och att in-

tuitiva slutsatser ofta åtföljs av en känsla av säkerhet. I avsnittet nedan fördjupar jag mig i ett ”positivt” respektive ett ”skeptiskt” perspektiv på intuitivt tänkande.

Att tänka snabbt och intuitivt – mönsterigenkänning

Den mycket kände och nobelprisbelönade samhällsvetaren Herbert Simon (1992), redan nämnd ovan, har förklarat experters användning av sitt intuitiva tänkande på följande vis: ”situationen har genererat en signal; signalen ger experten tillgång till information som finns lagrad i minnet, och denna information tillhandahåller svaret. Intuition är detsamma som igenkännande, varken mer eller mindre” (Simon 1992, s. 155). Detta slags *mönsterigenkänning* skulle kunna beskrivas som att olika tecken/signaler i en situation får en individ att automatiskt associera och få tillgång till relevant domänkunskap lagrad i långtidsminnet i form av mentala representationer (jfr Ericsson & Pool 2017 och ovan). Ju mer utvecklad domänkunskap (i form av specialiserade mentala representationer), desto större möjlighet att intuitivt urskilja meningsfulla mönster i en mängd information, vilken sannolikt skulle framstå som ickerelaterad och slumpmässig för individer med mindre kunskap inom den aktuella domänen (a.a.). Gary Klein (2008), som är en av de mest kända forskarna inom den här traditionen, har utfört ett flertal större fältstudier där han har observerat hur exempelvis brandmän och sjuksköterskor använder det han benämner som *intuitiv expertis* för att lösa problem. Enligt Klein (2008) innebär intuitiv expertis inte enbart att experter snabbt identifierar och tolkar de viktigaste signalerna i en problematisk situation – själva igenkännandet genererar också ett första förslag till lösning. Därnäst kombineras intuitionen vanligtvis med analys, då experten i regel simulerar olika möjliga konsekvenser av detta lösningsförslag. Om den aktuella lösningen bedöms som tillräckligt bra väljer man den (jfr satisfiering ovan); i annat fall går man vidare med ett nästa förslag till lösning (a.a.).

Inom socialt arbete har Laura Cook (2017) med hjälp av intervjuer studerat hur praktikers mönsterigenkänning hjälper dem att snabbt och intuitivt – och inom ramen för ett hembesök hos sina klienter – kunna göra en första bedömning om hur stor risken är att barnet i familjen skall fara illa. Hon beskriver fem huvudsakliga tecken som praktikerna själva kunde identifiera i efterhand, innefattandes 1) hur öppna föräldern/föräldrarna är

för att diskutera känsliga frågor, 2) graden av sammanhang och begriplighet i förälderns berättelser, 3) graden av överensstämmelse mellan de känslor föräldern uttrycker och innehållet/allvaret i hans/hennes berättelser och i situationen, 4) sättet på vilket föräldern pratar om sitt barn och 5) förälderns uttryckta villighet att ta ansvar för sitt barns välfärd (a.a.). Ovanstående tecken skulle även kunna formuleras i termer av fragment av domänkunskap, som till exempel ”ju större förälderns villighet är att ta ansvar för sitt barns välfärd, desto lägre är risken att barnet kommer att fara illa”.

Att tänka snabbt och intuitivt – heuristiker och bias

Även om intuitiv expertis i form av mönsterigenkänning är ovärderlig i professionellt arbete bör man avstå från att sätta blind tillit till den. En första anledning är att giltigheten och tillförlitligheten hos det snabba intuitiva tänkandet delvis bestäms av kontextuella faktorer i den miljö eller praktik i vilken domänkunskapen som används har utvecklats (Kahneman & Klein 2009). Detta återkommer jag till i den här textens avslutande del. En annan anledning är att människan tenderar att ta genvägar när hen tänker snabbt – *kognitiva genvägar* som kan leda rätt, men som också kan leda fel. Dessa genvägar, eller *heuristiker/förenklingsstrategier*, och de *bias/snedvridningar* de kan generera står i fokus för den forskning som år 2002 belönades med Sveriges Riksbanks pris i ekonomisk vetenskap till Alfred Nobels minne (och som tilldelades Daniel Kahneman). I vårt sammanhang bör det givetvis nämnas att Mary Richmond, en av det sociala arbetets pionjärer, redan 1917 skrev om bias i inferenser/slutsatser (i sin socialt arbete-klassiker Social Diagnosis, kapitel 5). Idag finns fler än 100 empiriskt utforskade kognitiva genvägar/bias (se https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_cognitive_biases; för en lista i kontexten socialt arbete, se Taylor 2017a, s. 98), men i den här texten finns bara utrymme för att nämna ett fåtal.

Enligt Kahneman (2011, s. 113) fungerar en heuristik på följande vis: man får en komplicerad fråga, och utan att man är medveten om det byter man ut den komplicerade frågan mot en enklare fråga, och besvarar den istället. *Representativitetsheuristiken*, exempelvis, handlar om att vi byter ut följande fråga: ”vad är sannolikheten att objekt A hör till klass B?” mot den enklare frågan: ”hur typisk/representativ är objekt A för klass B?”. Den norske psykologen Geir Kirkebøen (2012, s. 62) ger följande exempel: den komplicerade fråga

man vill besvara är ”hur sannolikt är det att någon som provar cannabis fortsätter med tyngre droger?”, men omedvetet besvarar man istället den mycket enklare frågan ”hur vanligt eller typiskt är det att någon som använder tyngre droger började med cannabis?”. Eftersom väldigt många av dem som använder tyngre droger faktiskt började med cannabis leder användningen av heuristiken ifråga till att man felaktigt drar slutsatsen att cannabisbruk ofta/alltid leder till bruk av tyngre droger. Förståelsen av snedvridningen i exemplet blir än tydligare när man tar i beaktande att de allra flesta som använder tyngre droger faktiskt började med bröstmjölk (a.a.). Representativitetsheuristiken kan också beskrivas i termer av *stereotypifiering*, och kan leda till diskriminering utifrån kategorier som klass, kön och etnicitet. En vinjettstudie av 105 israeliska socialarbetares bedömningar om barn som riskerar att fara illa (Enosh & Bayer-Topilsky 2015) visade exempelvis att respondenterna var mer benägna att rekommendera placering utanför hemmet om familjen hade låg socioekonomisk status eller tillhörde en etnisk grupp med lägre samhällsstatus, trots att den objektiva och subjektiva risken var densamma som för jämförelsegrupperna.

Den kognitiva bias som nämns allra oftast i forskningslitteratur om socialt arbete är *bekräftelsebiasen*, vilken innebär att man söker och accepterar information som ligger i linje med ens redan etablerade uppfattning, samtidigt som man ignorerar, förnekar eller omtolkar information som motsäger uppfattningen. I en vinjettstudie av drygt 200 nordirländska socialarbetares bedömningar av barn som riskerar att fara illa fann Spratt och medförfattare (Spratt, Devaney & Hayes 2015) att respondenternas tidigt utvecklade hypotes om vad som var det bästa för det aktuella barnet (att stanna i familjehemmet eller att flytta tillbaka till sina biologiska föräldrar) tenderade att påverka deras tolkningar av barnets eget önskemål. Socialarbetare som menade att familjehem var det bästa för barnet tolkade i regel önskemålet om att stanna i familjehemmet som insiktsfullt, men om barnet istället önskade flytta till sina biologiska föräldrar ansåg de snarare att barnet var för litet för att veta vad som var bäst för honom eller henne (a.a.). Bekräftelsebias i en praktikers tänkande kan exempelvis innebära att hen omedvetet överskattar eller underskattar risken att ett barn far illa, vilket kan få ödesdigra konsekvenser. I sin innehållsanalys av samtliga offentliga utredningar (45 stycken mellan 1973 och 1994) om hur den brittiska socialtjänsten handlade i barnavårdsärenden med en tragisk utgång, observerade Munro (1996, 1999) tecken på

ett flertal kognitiva bias. Förutom att de involverade socialarbetarna endast i begränsad omfattning ändrade sina uppfattningar trots ny bevisning (bekräftelsebias), lade Munro (1996) märke till att anmälningarna troligen hade behandlats olika beroende på vem anmälaren var. Det faktum att professionellas anmälningar betydligt oftare ledde till noggranna utredningar, jämfört med när anmälningen kom från en granne eller släkting, tyder på förekomsten av *trovärdighetsbias*, det vill säga att man är mer benägen att acceptera ett påstående om det kommer från någon man uppskattar eller respekterar (jfr Taylor 2017a). Dessutom fann Munro (1999) att den utredningsinformation som hade haft allra störst betydelse för socialarbetarnas bedömningar var den lättillgängliga, levande eller konkreta informationen (*tillgänglighetsbias*), den information som väckte känslor (*affektbias*) eller som hade framkommit först eller sist under utredningen (*ordningseffektsbias*; [mina översättningar]). För den som är intresserad av att läsa mer om kognitiva bias kan jag varmt rekommendera Bowes och medförfattares (2020) utmärkta genomgång, med tillämpning i psykologisk praktik, samt Featherstons och medförfattares (2020) nyligen utförda forskningsöversikt.

En kombination av intuition och analys?

De som forskar om tankeprocesser är rörande eniga om att det ideala sättet att tänka inte handlar om analys eller intuition utan snarare om analys *och* intuition. Det finns dock olika uppfattningar om samspelet dem emellan: medan vissa forskare menar att typ 1- och typ 2- processerna försiggår parallellt och tävlar om att dominera, är andra av den övertygelsen att den snabba och automatiska intuitionen utgör ”standardläget” och att analys endast kopplas in om det bedöms som nödvändigt (jfr Evans 2008; Glöckner & Witteman 2010). En ytterligare ståndpunkt är att tänkandet i praktiken rör sig fram och tillbaka längs ett *kontinuum* mellan analys och intuition, och att olika mängder av analys och intuition triggas av kontextuella faktorer och av de specifika egenskaperna hos den uppgift som skall lösas (Hammond 1996; Dhami & Thomson 2012). Medan komplexa situationer, där man exempelvis är bekant med uppgiften, där man har tillgång till mycket information, vilken kräver tolkning, där det finns många möjliga vägar att gå och där tidspressen är hög tenderar att trigga ett intuitivt tänkande, triggas analysen av det omvända (att man *inte* är bekant med uppgiften, att man har tillgång till *lite* information,

osv.; Dhami & Thomson 2012). Sett till ovanstående skulle man lätt kunna frestas att prematurt dra slutsatsen att det sociala arbetets komplexa praktik oftare triggar intuition snarare än analys, och att intuition därför är att föredra. Att det inte är fullt så enkelt och oproblematiskt återkommer vi till i den här textens avslutande del.

Ett alternativt sätt att hantera komplexiteten i en situation är att *medvetet* reducera den information som ligger till grund för ens bedömning – att medvetet använda sig av heuristiker som fungerar särskilt bra i en viss kontext (Gigerenzer & Gaissmaier 2011; jfr även med satisfiering ovan). Den tyske psykologen Gerd Gigerenzers studier om sådana *smarta/rationella heuristiker* utgör grunden för ett relativt nytt och starkt växande forskningsområde, med stor potential för det framtida studiet av professionellas tankeprocesser. Inom disciplinen socialt arbete är den här slags forskningen fortfarande i sin linda. En vinjettstudie på området – av 20 nederländska praktiker med arbetsuppgiften att matcha barn och fosterfamiljer – har emellertid visat att praktiker ibland använder den så kallade *ett-skäls heuristiken* [min översättning], det vill säga vissa av deras beslut om att välja bort en familj baserades på enbart ett skäl (Zeijlmans et al. 2019). De faktorer som bedömdes som tillräckligt tunga för att ensamma avgöra ett sådant beslut var att barnet var i en ålder som inte passade fosterfamiljen, eller behövde annan slags vård än den fosterfamiljen kunde erbjuda (a.a.). Ett annat sätt att medvetet förenkla komplexiteten i det sociala arbetets praktik med barn som riskerar att fara illa skulle kunna vara att basera sin bedömning om allvarlighetsgrad på *ett anpassat urval* av riskfaktorer, snarare än att lägga tid på att undersöka och väga samman alla kända riskfaktorer (Taylor 2017b). En svårighet med att medvetet, och i enlighet med olika kognitiva tumregler, reducera komplexiteten i en situation är att det krävs oerhört utvecklad domänkunskap för att tillförlitligt kunna bestämma vilken information som kan selekteras bort (dessutom medför ett sådant tillvägagångssätt risk för exempelvis bekräftelsebias, se ovan).

Om den medvetna utvecklingen och användningen av expertis

Så här långt har jag diskuterat praktikers bruk av sin expertis i termer av kunskapsanvändning, och ett centralt antagande har varit att en praktikers kunskapsanvändning tar sitt främsta uttryck i hans eller hennes bedömningar. En distinktion har gjorts mellan domänkunskap, det vill säga den kunskap (om ett visst praktiskt problem) som utgör själva innehållet i bedömningarna, och tankeprocesskunskap, med vilket avses kunskap om de kognitiva processer inom ramen för vilka domänkunskapen formas och används. Jag skall nu, till slut, ta upp den medvetna utvecklingen och användningen av praktikers expertis i det professionella arbetet.

Vad utmärker egentligen en expert?

Forskare som vill förstå och förklara vad som utmärker en expert och hur expertis utvecklas genom praktisk erfarenhet brukar antingen observera individer som har en erkänt enastående förmåga att utföra komplicerade uppgifter, eller jämföra individer med lång erfarenhet av praktiskt arbete inom en viss professionell domän med individer som tillhör samma profession men som precis är färdiga med sin utbildning (dessa grupper benämns ofta som *experter* och *noviser*; Feltovich, Prietula & Ericsson 2018). Inom professionsforskningen brukar diskussioner om skillnader mellan experter och noviser vanligen ta avsats från Dreyfus-brödernas femstegs-modell om hur man tillägnar sig expertis (Dreyfus & Dreyfus 1986). Eftersom modellen med åren har kommit att ifrågasättas (Kirkebøen 1999; Gobet & Chassy 2008) väljer jag att istället ta upp senare psykologisk forskning på området.

Några av de i litteraturen mest vedertagna och för oss relevanta egenskaperna och förmågorna hos experten liknar i mångt och mycket det som ovan beskrivits i termer av mönsterigenkänning. Exempelvis är en utmärkande förmåga hos experten att hen använder tecken/signaler selektivt; experten vet oftare (än novisen) vilka tecken/fakta i en stor mängd information som är viktigast att beakta när man gör en viss bedömning (till exempel tecken på att ett barn riskerar att fara illa, jfr Cook ovan). De ser snabbare, och ofta omedvetet, dessa tecken, och de överväger fler tecken – även sådana som till en

början kanske inte verkar höra till fallet (jfr ”selective cue use is a hallmark of expertise” Larrick & Feiler 2015, s. 700; jfr Feltovich, Prietula & Ericsson 2018). Ytterligare utmärkande för experten är att hen generellt ser tecken/fakta som delar av ett större och mer komplext mönster snarare än som isolerade informationsbitar; experten uppfattar problem på en djupare nivå och kan ge mer sammanhängande förklaringar än novisen (Feltovich, Prietula & Ericsson 2018; jfr ”experter ser (…) skogen där alla andra bara ser träden”, Ericsson & Pool 2017, s. 98). Dessa utvecklade förmågor gör att experter kan tänka snabbare än noviser och även fatta snabbare och potentiellt (men inte nödvändigtvis, se nedan) mer korrekta beslut. Inom forskningen förklaras generellt dessa uttryck för expertis med de många och högt specialiserade mentala representationer som har utvecklats över tid och som finns lagrade i långtidsminnet (a.a.). Här blir det tydligt vilken central betydelse domänkunskapen har för tankeprocesserna – ju mer utvecklad domänkunskap du har, desto snabbare kan du komma fram till en potentiellt korrekt slutsats. Detta innebär också att expertis alltid är domänspecifik (Feltovich, Preitula & Ericson 2018).

Förutsättningar för en tillförlitlig intuitiv expertis

En nödvändig men inte tillräcklig förutsättning för utvecklingen av intuitiv expertis (avancerad domänkunskap som kan användas intuitivt) är lång praktisk erfarenhet inom en specifik domän (Ericsson & Pool 2017). Ofta sätts 10 000 timmar eller 10 år som ett minimum, men här bör nämnas att Anders Ericsson, upphovsmannen till ”10 000-timmarsregeln”, är starkt kritisk till hur den slentrianmässig har kommit att användas i olika sammanhang. Faktum är att lång erfarenhet inte per automatik genererar tillförlitlig intuitiv expertis. Studier har visat att även om den individuella praktikerns *tilltro* till sin egen expertis generellt ökar med åren, är det fullt möjligt att vara en bättre praktiker fem år efter examen än efter 30 år i yrket (a.a.). Detta skulle delvis kunna förklaras med glömska och med att experter är långt ifrån immuna mot de slags kognitiva bias som har beskrivits ovan (jfr Kahneman 2011). En annan central förklaring är att vissa egenskaper i den aktuella *praktikkontexten* har betydelse för tillförlitligheten i den kunskap som genereras genom den praktiska erfarenhetens implicita och ofta omedvetna lärande. Här har man i forskning kunnat observera att erfarna professionella som praktiserar med

statiska ting i *vänliga* kontexter, vilka utmärks av stabila mönster och tillgänglig feedback, generellt tenderar att göra bättre ifrån sig (exempelvis när det gäller problembeskrivning och prediktion) än erfarna professionella som arbetar med dynamiska, ofta mänskliga, ting i *ovänliga* kontexter, vilka snarare karakteriseras av oförutsägbarhet och svårtillgänglig eller försenad feedback (Shanteau 1992; Hogarth 2010; jfr distinktionen mellan tama och ovänliga problem, se ovan). Medan meteorologer och fysiker utgör exempel på professionella verksamma i vänliga kontexter, praktiserar exempelvis domare, kliniska psykologer och socialarbetare i typiskt ovänliga kontexter (Shanteau 1992). Centralt i den förklaringsmodell som används för att förstå skillnaderna mellan grupperna är att valid och tillförlitlig domänkunskap (jfr mentala representationer) svårligen utvecklas genom praktisk erfarenhet om det i praktikmiljön inte finns tydliga och återkommande regelbundenheter/mönster som man som praktiker kan observera, handla i enlighet med och erhålla feedback på (Shanteau 1992; Hogarth 2010; Kahneman & Klein 2009).

Även om socialarbetares praktiska kontexter generellt är av det ”ovänliga” slaget finns naturligtvis mönster i praktiken, om än oftare av det svagare slaget, som kan observeras och internaliseras, och det finns även variation när det gäller tillgången till feedback. Medan feedback gällande om och i så fall hur en viss insats kan ha bidragit till en klients långsiktiga positiva utveckling ofta dröjer eller kanske helt uteblir, kan socialarbetare i direkt interaktion med klienter få snabb feedback på hur deras bemötande fungerar (genom exempelvis klienternas kroppsspråk och verbala respons; jfr Kirkebøen 2012).

Om medveten utveckling av expertis

Men hur skall man då som praktiker göra för att utveckla och bevara sin expertis i ovänliga praktikkontexter? Det näst intill unisona svaret på den frågan är att man måste bli aktivare och mer medveten i sin användning av domänkunskap (Shanteau 1992; Hogarth 2010; Ericsson & Pool 2017). Enkelt uttryckt handlar det om att lära sig strategier för att tänka långsamt, för att därmed kunna bli medveten om, utvärdera, utveckla och ytterligare befästa den domänkunskap som ligger till grund för ens professionella bedömningar och handlingar. Sådana långsamma tankestrategier liknas ibland vid detektivens eller forskarens (Hogarth 2010; Sheppard 1995) sätt att tänka, och de behöver

inte vara så formella som den ovan beskrivna beslutsanalysen. I kontexten socialt arbete används ofta termerna ”kritisk reflektion” och ”kritiskt tänkande” om mer generella professionella förhållningssätt som också omfattar långsamma analytiska tankeprocesser, och det finns mycket litteratur på området (till exempel Fook & Gardner 2007; Gambrill 2018). Personligen är jag mest förtjust i den brittiske filosofen Stephen Toulmins modell av argumentet (1958), vilken utgör ett mycket behändigt och generellt verktyg för att beskriva, och specificera säkerheten/osäkerheten i, den domänkunskap som används som grund för en viss slutsats. I en artikel från 2016 skriver jag och Anders Molander om hur Toulmins modell kan användas i undervisning om professionella bedömningar och resonerande i socialt arbete (Wallander & Molander 2016). Anders Ericsson menar att den målmedvetna utvecklingen av expertis med fördel kan ske under handledning, det vill säga med hjälp av en, eller flera, seniora kollegor, lärare eller handledare (Ericsson & Pool 2017).

En helt rimlig invändning i sammanhanget är att det i den vardagliga praktiken inte finns tid och utrymme för att långsamt analysera grunderna för varje bedömning och beslut. Men här handlar det inte om att analysen helt skall mota undan intuitionen, vilket är både omöjligt och icke önskvärt, utan om att skapa strukturer där medveten kunskapsanvändning görs till *en del* av det vardagliga arbetet, bland annat med syftet att stärka individens och kollektivets expertis. En del arbete av det här slaget sker naturligtvis redan i det sociala arbetets praktik, inom ramen för exempelvis handledning och behandlingskonferenser. Här kan man också skapa positiva spiraler: för ju mer detaljerad och tillförlitlig ens domänkunskap (jfr mentala representationer) är, desto bättre blir man på att tillgodogöra sig ny information (Ericsson & Pool 2017); och ju mer man tränar på att tänka analytiskt, desto snabbare kan ens analytiska tankeprocesser faktiskt bli (jfr to ”make scientific method intuitive”; Hogarth 2010, s. 348). Vidare kan betydelsen av informativ feedback i utvecklingen av expertis inte nog poängteras (Ericsson & Pool 2017). Om sådan feedback inte kommer spontant (som för exempelvis meteorologer), måste praktikern själv aktivt arbeta med att skaffa sig information om de olika utfallen av hans eller hennes bedömningar, beslut och handlingar. Inom socialt arbete finns bland annat så kallad *feedback-informerad terapi* (Miller & Bertolino 2014; ORS och SRS, se Metodguiden på Socialstyrelsens hemsida 2022), som går ut på att praktikern – inom ramen för en given insats – regelbundet och

systematiskt samlar in och använder feedback från klienten gällande den terapeutiska alliansen och de löpande resultaten av den aktuella insatsen.

Om medveten användning av expertis

Att tänka långsamt om den domänkunskap som används i bedömning och handling har inte bara den fördelen att det främjar utvecklingen av expertis. Med hjälp av analytiskt tänkande kan man också identifiera potentiella kognitiva bias i det egna intuitiva tänkandet, och därmed också undvika eventuella misstag relaterade till sådana felslut (se ovan; Kahneman 2011; Munro 1999, 2020). En förutsättning för att med hjälp av analys kunna övervaka och korrigera kognitiva snedvridningar är dock att man har den relevanta domänkunskapen (Evans 2020). I en relativt nyligen publicerad narrativ översikt beskrivs resultaten av den mycket knappa forskning som hittills finns om så kallade *debiasing strategies* i kontexten socialt arbete (Featherston et al. 2019).

Den långsamma och medvetna användningen av domänkunskap kan också betraktas ur ett professionsetiskt perspektiv. Här kan man argumentera för att professionella praktiker, vilka har tillgång till resurser som kan förändra individers liv, har en moralisk skyldighet att kunna redogöra för den domänkunskap som ligger till grund för deras bedömningar och handlingar (jfr Molander 2016). Detta gäller både i förhållande till kollegor och andra beslutsfattare, vilka bör få möjlighet att granska och lämna bidrag till kunskapsanvändningen (jfr kollegial granskning), och i förhållande till klienter, vilka bör få ta del av aktuell information och kunskap samt där det är möjligt ges förutsättningar att vara aktiva i ett delat beslutsfattande (jfr Wallander 2022).

Men att långsamt tänka om och sätta ord på den domänkunskap som används i bedömning och handling är naturligtvis inte alltid möjligt. Professionsutövare har som regel även tillgång till kunskap som endast med svårighet kan verbaliseras – praktisk kunskap som är tätt knuten till den person som använder den och till de situationer i vilka den används (Grimen 2008). Här menar jag att man ofta begår misstaget att klassificera viss slags domänkunskap som så kallad *tyst kunskap* (som obönhörligen förblir tyst). Jag menar att man istället bör betrakta distinktionen ”tyst/implicit – explicit” som ett kontinuum, längs vilket domänkunskap potentiellt kan förflytta sig. Viss kunskap som lärs in formellt och medvetet, som till exempel att köra bil, automatiseras efter hand och blir kunskap som används intuitivt (Larrick & Feiler 2015). På

samma vis kan man tänka sig att domänkunskap som lärs in formellt inom ramen för till exempel högre studier efter hand automatiseras när den omsätts i handling. På det motsatta hållet finns möjligheten att i alla fall viss kunskap som lärs in informellt, i den professionella praktiken, kan medvetandegöras och verbaliseras. En av mina egna studier i det ovan nämnda projektet om kunskapsanvändning inom social barnavård har exempelvis visat att domänkunskap i högre grad kan bli explicit, om praktikern får hjälp att tänka på sitt eget tänkande (Wallander 2022). Och om kunskapen inte kan uttryckas i ord kan den ofta artikuleras på annat vis, exempelvis genom demonstration (Grimen 2008). Sedan finns ju förstås alltid risken att den intuitiva grundvalen till en viss slutsats i och med själva verbaliseringsprocessen ersätts med någonting helt annat (jfr efterrationalisering; Evans 2020). Även om detta skulle kunna ske, innebär verbaliseringen att det som medvetandegörs och formuleras i ord ändå kan granskas och diskuteras (a.a.).

Att ta ett kollektivt ansvar för expertisen

I den här texten har jag genomgående talat om individers expertkunnande och om hur kunskap används i individuella praktikers bedömningar och beslut, men kunskapsanvändning och kunskapsutveckling är naturligtvis även *kollektiva* processer och ett kollektivt ansvar. Idealt borde tillförlitligheten, validiteten och relevansen i den domänkunskap som åberopas för en viss beskrivande, förklarande, värderande eller handlingsinriktad slutsats i slutändan avgöras av i hur hög grad kunskapen och slutsatsen ligger i linje med det professionella kollektivets (Munro 2020). Här har inte bara professionen i sin helhet utan också det lokala kollegiet en viktig roll att fylla. Att tänka och resonera i grupp kan nämligen leda till mer underbyggda och genomtänka bedömningar och beslut (jfr Mercier & Sperber 2011). Detta har delvis att göra med att gruppen sammantaget har tillgång till mer domänkunskap än den enskilde praktikern. En förutsättning för att gruppen skall ”tänka bättre” än individen är dock ett deliberativt diskussionsklimat, i vilket olika ståndpunkter systematiskt försvaras och bryts mot varandra (a.a.), till exempel genom att gruppmedlemmarna uppmuntras spela varandras ”djävulens advokat” (jfr Janis 1971).

Naturligtvis ligger det yttersta ansvaret för att skapa strukturer och tid för individuellt och kollektivt lärande samt för kollegialt stöd och granskning av

praktikers kunskapsanvändning hos det sociala arbetets olika organisationer och arbetsgivare (Munro 2020). Och här bör även nämnas att socialarbetares handlingsutrymmen är begränsade av lagar, politiska direktiv, ekonomiska resurser, ”redan serverade problemlösningar” (i form av ett begränsat antal upphandlade insatser) med mera, vilket gör att de inte alltid *kan* handla i enlighet med professionella slutsatser grundade i deras egen expertis (jfr Jönsson 2021; Svensson, Johnsson & Laanemets 2021). Ovanstående förbehåll och begränsningar har dock behandlats på annat håll (till exempel Svensson, Johnsson & Laanemets 2021). Den här texten har istället drivits av min övertygelse om expertisens frigörande kraft – en övertygelse om att en ökad medvetenhet om och ett aktivare förhållningssätt till såväl den domänkunskap som används i ens bedömningar som de tankeprocesser som formar bedömningarna kan leda till professionalisering på individnivå. En sådan förstärkning av praktikers expertis torde även ge en stärkt profession, vilken på olika nivåer kan bemöta och balansera eventuella utmaningar relaterade till ökade inslag av byråkratisering eller kommodifiering av expertis.

Referenser

Abbott, A. (1991) The future of professions: Occupation and expertise in the age of organization. *Research in the Sociology of Organizations*, 8(1): 17–42.

Avby, G. (2018) *Att utveckla professionell expertis: En bok om kunskap och lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Benbenishty, R. & Fluke, J.D. (2021) Frameworks and models in decision-making and judgment in child welfare and protection. I: John D. Fluke, Mónica L. López, Rami Benbenishty, Erik J. Knorth & Donald J. Baumann (red.) *Decision-making and judgment in child welfare and protection: Theory, research, and practice*. New York: Oxford University Press.

Bowes, S.M., Ammirati, R.J., Costello, T.H., Basterfield, C. & Lilienfeld, S.O. (2020) Cognitive biases, heuristics, and logical fallacies in clinical practice: A brief field guide for practicing clinicians and supervisors. *Professional Psychology: Research and Practice*, 51(5): 435–445.

Cook, L.L. (2017) Making sense of the initial home visit: The role of intuition in child and family social workers' assessments of risk. *Journal of Social Work Practice*, 31(4): 431–444.

Devaney, J. & Spratt, T. (2009) Child abuse as a complex and wicked problem: Reflecting on policy developments in the United Kingdom in working with chil-

dren and families with multiple problems. *Children and Youth Services Review*, 31(6): 635–641.

Dhami, M.K. & Thomson, M.E. (2012) On the relevance of Cognitive Continuum Theory and quasirationality for understanding management judgment and decision making. *European Management Journal*, 30(4): 316–326.

Dowie, J. (1993) Clinical decision analysis: Background and introduction. I: Huw Llewelyn & Anthony Hopkins (red.) *Analysing how we reach clinical decisions*. London: Royal College of Physicians of London.

Dreyfus, H.L. & Dreyfus, S.E. (1986) *Mind over machine: The power of human intuition and expertise in the era of the computer*. New York: Free Press.

Eddy, D.M. (1984) Variations in physician practice: The role of uncertainty. *Health Affairs*, 3(2): 74–89.

Enosh, G., & Bayer-Topilsky, T. (2015) Reasoning and bias: Heuristics in safety assessment and placement decisions for children at risk. *The British Journal of Social Work*, 45(6): 1771–1787.

Epstein, S. (2010) Demystifying intuition: What it is, what it does, and how it does it. *Psychological Inquiry*, 21(4): 295–312.

Ericsson, A. & Pool, R. (2017) *Peak: Vetenskapen om att bli bättre på nästan allt – sanningen bakom 10 000-timmarsregeln*. Stockholm: Volante.

Evans, J.S.B. (2008) Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59: 255–278.

Evans, J.S.B. (2020) Bounded rationality, reasoning and dual processing. I: Riccardo Viale (red.) *Routledge handbook of bounded rationality*. Abingdon: Routledge.

Evans, J.S.B. & Stanovich, K.E. (2013) Dual-process theories of higher cognition: Advancing the debate. *Perspectives on Psychological Science*, 8(3): 223–241.

Featherston, R.J., Shlonsky, A., Lewis, C., Luong, M.-L., Downie, L.E., Vogel, A.P., Granger, C., Hamilton, B. & Galvin, K. (2019) Interventions to mitigate bias in social work decision-making: A systematic review. *Research on Social Work Practice*, 29(7): 741–752.

Featherston, R., Downie, L.E., Vogel, A.P. & Galvin, K.L. (2020) Decision making biases in the allied health professions: A systematic scoping review. *PloS One*, 15(10), e0240716.

Feltovich, P.J., Prietula, M.J. & Ericsson, K.A. (2018) Studies of expertise from psychological perspectives: Historical foundations and recurrent themes. I: K. Anders Ericsson, Robert R. Hoffman, Aaron Kozbelt & A. Mark Williams (red.) *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Fook, J. & Gardner, F. (2007) *Practising critical reflection: A resource handbook*. Maidenhead: Open University Press.

Gabbay, J. & Le May, A. (2010) *Practice-based evidence for healthcare: Clinical mindlines*. Abingdon: Routledge.

Gambrill, E. (2018) *Critical thinking and the process of evidence-based practice*. New York: Oxford University Press.

Gigerenzer, G., & Gaissmaier, W. (2011) Heuristic decision making. *Annual Review of Psychology*, 62: 451–482.

Glöckner, A. & Witteman, C. (2010) Beyond dual-process models: A categorisation of processes underlying intuitive judgement and decision making. *Thinking & Reasoning*, 16(1): 1–25.

Gobet, F. & Chassy, P. (2008) Towards an alternative to Benner's theory of expert intuition in nursing: A discussion paper. *International Journal of Nursing Studies*, 45(1): 129–139.

Gredig, D. & Sommerfeld, P. (2008) New proposals for generating and exploiting solution-oriented knowledge. *Research on Social Work Practice*, 18(4): 292–300.

Grimen, H. (2008) Profesjon og kunnskap. I: Anders Molander & Lars-Inge Terum (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Groopman, J.E. (2009) *Hur läkare tänker*. Göteborg: Daidalos.

Hammond, K.R. (1996) *Human judgment and social policy: Irreducible uncertainty, inevitable error, unavoidable injustice*. New York: Oxford University Press.

Hogarth, R.M. (2010) Intuition: A challenge for psychological research on decision making. *Psychological Inquiry*, 21(4): 338–353.

Iversen, A.C. & Heggen, K. (2016) Child welfare workers use of knowledge in their daily work. *European Journal of Social Work*, 19(2): 187–203.

Janis, I.L. (1971) Groupthink. *Psychology Today*, 5(6): 43–46.

Jönsson, A. (2021) Handlingsutrymme i en professionell kontext. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Välfärdens aktörer: Utmaningar för människor, professioner och organisationer*. Lund: Social Work Press.

Kahneman, D. (2011) *Tänka, snabbt och långsamt*. Stockholm: Volante.

Kahneman, D. & Klein, G. (2009) Conditions for intuitive expertise: A failure to disagree. *American Psychologist*, 64(6): 515–526.

Kirkebøen, G. (1999) Skjønn, formler og klinisk praksis: Hvorfor vurderer erfarne klinikere så dårlig enda de vet så mye. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 36: 523–536.

Kirkebøen, G. (2012) *Hva er intuisjon*. Oslo: Universitetsforlaget.

Klein, G.A. (2008/2017) *Sources of power: How people make decisions* (Andra utgåvan). Cambridge, MA: MIT press.

Kotzee, B. & Smit, J.P. (2017) Two social dimensions of expertise. *Journal of Philosophy of Education*, 51(3): 640–654.

Larrick, R.P. & Feiler, D.C. (2015) Expertise in decision making. I: Gideon Keren & George Wu (red.) *The Wiley Blackwell handbook of judgment and decision making* (Volym 2). Chichester: John Wiley & Sons.

Lipsky, M. (1980/2010) *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (Andra utgåvan). New York: Russel Sage Foundation.

Mercier, H. & Sperber, D. (2011) Why do humans reason? Arguments for an argumentative theory. *Behavioral and Brain Sciences*, 34(2): 57–74.

Miller, G.A. (1956) The magical number seven, plus or minus two: Some limits in our capacity for processing information. *Psychological Review*, 63(2): 81–97.

Miller, S.D. & Bertolino, B. (2014) *Feedback-informerad terapi – FIT*. Lund: Studentlitteratur.

Molander, A. (2016) *Discretion in the welfare state: Social rights and professional judgment* (Volym 129). Abingdon: Routledge.

Munro, E. (1996) Avoidable and unavoidable mistakes in child protection work. *The British Journal of Social Work*, 26(6): 793–808.

Munro, E. (1999) Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse & Neglect*, 23(8): 745–758.

Munro, E. (2020) *Effective child protection* (Tredje utgåvan). London: SAGE Publications Ltd.

O'Sullivan, T. (2008) Using decision analysis: Connecting classroom and field. *Social Work Education*, 27(3): 262–278.

Petersén, A.C. & Olsson, J.I. (2015) Calling evidence-based practice into question: Acknowledging phronetic knowledge in social work. *The British Journal of Social Work*, 45(5): 1581–1597.

Ponnert, L. (2013) Osäkerhet – ett nödvändigt uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap? I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter*. Stockholm: Liber.

Reber, A.S. & Reber, E.S. (2001) *The Penguin dictionary of psychology* (Tredje utgåvan). London: Penguin Books.

Richmond, M.E. (1917) *Social diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation.

Rittel, H.W. & Webber, M.M. (1973) Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, 4(2): 155–169.

Rosen, A. (1994) Knowledge use in direct practice. *Social Service Review*, 68(4): 561–577.

Sahlin, I. (2019) *Socialtjänstens trovärdighetsbedömningar: Tilltro och misstro vid handläggning av ekonomiskt bistånd*. Malmö: Égalité.

Shanteau, J. (1992) Competence in experts: The role of task characteristics. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 53(2): 252–266.

Sheppard, M. (1995) Social work, social science and practice wisdom. *The British Journal of Social Work*, 25(3): 265–293.

Sheppard, M., Newstead, S., Di Caccavo, A. & Ryan, K. (2000) Reflexivity and the development of process knowledge in social work: A classification and empirical study. *The British Journal of Social Work*, 30(4): 465–488.

Simon, H.A. (1956) Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63(2): 129–138.

Simon, H.A. (1992) What is an "explanation" of behavior? *Psychological Science*, 3(3): 150–161.

Smeby, J.-C. (2013) Profesjon og ekspertise. I: Anders Molander & Jens-Christian Smeby (red.) *Profesjonsstudier 2*. Oslo: Universitetsforlaget.

Socialstyrelsen (2022) *Metodguiden*. [https://www.socialstyrelsen.se/utveckla-verksamhet/evidensbaserad-praktik/metodguiden/. Hämtad den 29 maj 2022.]

Spratt, T., Devaney, J. & Hayes, D. (2015) In and out of home care decisions: The influence of confirmation bias in developing decision supportive reasoning. *Child Abuse & Neglect*, 49: 76–85.

Stanovich, K.E. (2010) *Decision making and rationality in the modern world*. New York: Oxford University Press.

Svensson, K. (2021) Emotioner, professioner och organisationer. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Välfärdens aktörer: Utmaningar för människor, professioner och organisationer*. Lund: Social Work Press.

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2021) *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete* (Andra utgåvan). Stockholm: Natur & Kultur.

Svensson, L. (2019) Automatisering – till nytta eller fördärv? *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3–4): 341–362.

Taylor, B.J. (2017a) *Decision making, assessment and risk in social work* (Tredje utgåvan). London: SAGE Publications Ltd.

Taylor, B.J. (2017b) Heuristics in professional judgement: A psycho-social rationality model. *The British Journal of Social Work*, 47(4): 1043–1060.

Toulmin, S.E. (1958/2003) *The uses of argument*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Wallander, L. (2012) Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements. *Journal of Social Work*, 12(4): 364–384.

Wallander, L. (2022) Uncovering social workers' knowledge use: A study of the tacit-explicit dimension of social workers' professional judgements. *Social Work and Social Sciences Review*, 22(3). [https://doi.org/10.1921/swssr.v22i3.1638]

Wallander, L. & Blomqvist, J. (2005) Who "needs" compulsory care? A factorial survey of Swedish social workers' assessments of clients in relation to the care of abusers (special provisions) act. N*ordic Studies on Alcohol and Drugs* (Engelskt supplement), 63-85.

Wallander, L. & Molander, A. (2014) Disentangling professional discretion: A conceptual and methodological approach. *Professions & Professionalism*, 4(3): 1–19.

Wallander, L. & Molander, A. (2016) Learning to reason: The factorial survey as a teaching tool in social work education. *Nordic Social Work Research*, 6(3): 234–250.

Weiss, C.H. (1980) Knowledge creep and decision accretion. *Knowledge*, 1(3): 381–404.

Zeijlmans, K., López, M.L., Grietens, H. & Knorth, E.J. (2019) Heuristic decision-making in foster care matching: Evidence from a think-aloud study. *Child Abuse & Neglect*, 88: 400–411.