



LUND UNIVERSITY

Kunskap i socialtjänsten

Svensson, Kerstin; Plantin, Lars; Ritenius Manjer, Åsa; Skårner, Anette; Sernbo, Elisabet; Hansson, Kristofer; Hollertz, Katarina; Hultqvist, Sara

2024

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Svensson, K. (Red.), Plantin, L. (Red.), Ritenius Manjer, Å., Skårner, A., Sernbo, E., Hansson, K., Hollertz, K., & Hultqvist, S. (2024). *Kunskap i socialtjänsten*. (1 uppl.) (Research reports in social work; Vol. 2024, Nr 1). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:
8

Creative Commons License:
Ospecificerad

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

KUNSKAP I SOCIALTJÄNSTEN



REDAKTÖRER

Kerstin Svensson

Lars Plantin

FORSKARSKOLAN FÖR YRKESVERKSAMMA I SOCIALTJÄNSTEN

KUNSKAP I SOCIALTJÄNSTEN

Redaktörer

Kerstin Svensson
Lars Plantin

Research Reports in Social Work 2024:1

Kunskap i socialtjänsten

En rapport från Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten

ISBN i tryck: 978-91-8039-629-5

ISBN i elektronisk form: 978-91-8039-630-1

© Författarna och Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten, 2024

Formgivning: Sofia Rydh, Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord	7
Författarpresentationer	9
KAPITEL 1 • INLEDNING	
Kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten	11
De eviga frågorna om socialt arbete och forskning	11
Forskarskolan FYS	13
Projektets utgångspunkter	14
Metod: Urval och tillvägagångssätt	16
De som deltog	18
Vikten av studien	20
Rapportens upplägg	20
Referenser	22
KAPITEL 2 • LYSSNA PÅ OSS, FÖRSTÅ HUR VI HAR DET	
Röster från brukarorganisationer	23
Känslan av underläge och behovet att förstå reglerna	24
Mötet med socialtjänstens medarbetare	26
Brukarna och brukarorganisationernas unika kunskap	28
Möten ger möjlighet till kunskaper	29
Forskningen som dominerande, trots bristande förankring	31
Lyssna och använd kunskap för klientens bästa	33
KAPITEL 3 • "KUNSKAP ÄR JÄTTEMYCKET NÄRVARANDE ÄVEN OM VI INTE PRATAR JÄTTEMYCKET OM DET"	
Röster från socialsekreterare inom individ- och familjeomsorg	35
Inledning	35
Kunskap för ett komplext klientarbete	36
Teori och praktik i socialt arbete	39
Att samla och värdera kunskap	41
Klienternas egen kunskap	44
Källor för kunskapsutveckling	45
Att kombinera professionell expertis med andra kunskapskällor	46

När ramarna upplevs hindra kunskapsanvändningen.....	49
När kunskap blir tung att bära	51
Klienten som den primära avnämaren	52
När kunskaper värderas olika	54
Sammanfattande diskussion.....	57
KAPITEL 4 • "DET VI GÖR SKA HA EN PÅVERKAN PÅ DET PRAKTISKA"	
Perspektiv från socialarbetare inom vård och omsorg.....	61
Föreställningar om kunskap	62
Att ha en roll och att ta en roll	65
Aktörer utanför verksamheten.....	67
Att finna användbar kunskap	69
I ständig förändring.....	72
Sammanfattande diskussion.....	73
KAPITEL 5 • JAKTEN PÅ ADEKVAT KUNSKAP	
Chefers perspektiv.....	75
Bakgrund	75
Kunskap om metoder och människor	76
Inhämta kunskap.....	82
Sprida kunskap internt.....	84
Föra ut kunskap	88
Sammanfattning och slutsatser	91
KAPITEL 6 • "MAN KAN INTE KÖPA EVIDENS RAKT AV"	
Röster från kommunpolitiker	93
Om kunskap och kunskapsutveckling – Politikernas egna behov	94
Om att hantera behovet av specialistkunskap	96
Synen på kunskapsbehov ute i verksamheterna.....	99
Sammanfattning: Politikers syn på kunskap inom socialtjänsten.....	102
KAPITEL 7 • MELLAN FÄLT OCH FORSKNING	
Perspektiv från forsknings- och utvecklingsenheter	105
Kunskap, vetenskap eller beprövad erfarenhet	106
Bygga långsiktiga relationer	110

Paketera och implementera resultat	111
Summering av gruppens centrala teman	115
KAPITEL 8 • STYRNING MED KUNSKAP	
Perspektiv från nationella aktörer	119
Styrning som stöd och synen på kunskap	121
Socialtjänsten, professionen och möjligheterna för ny kunskap	123
Partners i kunskapandet	126
Evidens av olika kvalitet	128
Systematik, manualer och andra former av kunskapshantering	129
Kunskapsstöd i den lokala praktiken	130
Styrning, stöd och tydliga roller	132
KAPITEL 9 • "BÄTTRE ELLER SANT" – KUNSKAP FÖR VEM?	
Röster från universiteten	135
Inledning	135
Relationen mellan forskning/utbildning och vardaglig professionell praktik	136
Relationerna mellan teoretisk och praktknära forskning	138
Universitets funktion, som en aktör bland flera	141
Samverkan som en tredje uppgift	143
Sammanfattande diskussion	147
KAPITEL 10 • SLUTDISKUSSION	
Hierarkier, nya aktörer och en möjlig kunskaps-cirkulation	151
Kunskap och kunskapsbehov inom socialtjänsten	152
Kunskapsutveckling inom socialtjänsten	154
Kunskapsspecialister som lösningen på problemet?	156
Entreprenörerna som fyller mellanrummet	159
Kunskaps-cirkulation mellan universiteten och socialtjänsten	160
Referenser	162

Förord

Denna rapport har tillkommit inom ramen för Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten och möjliggjorts genom finansiering från Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd, Forte. Underlaget för rapporten består av fokusgrupper med ett stort antal personer som representerar olika organisationer och sammanhang. Eftersom alla utlovats anonymitet kan vi inte nämna era namn, men vi vill säga stort tack för att ni ville medverka i dessa samtal!

Projektets upplägg har kontinuerligt diskuterats med forskarskolans professionsråd där företrädare för Sveriges Kommuner och Regioner, Föreningen Sveriges Socialchefer samt fackförbunden Vision och Akademikerförbundet SSR ingår. Även forskarskolans vetenskapliga råd har bidragit med värdefulla synpunkter på projektet, inte minst vid seminariebehandlingen i slutskedet av skrivandet. Det vetenskapliga rådet består av professor Helena Blomberg-Kroll, Helsingfors universitet, seniorprofessor Terje Ogden, Universitetet i Oslo, seniorprofessor Lars Hansson, Hälsovetenskaper, Lunds universitet och professor Sofia Kjellström, Jönköping Academy for Improvements of Health and Welfare. Även våra kollegor i forskarskolans styrgrupp; Torbjörn Forkby och Therese Wissö, har kommit med värdefulla kommentarer på rapporten när den seminariebehandlats.

Slutligen vill vi även tacka alla författarna för ett mycket kreativt och gott samarbete under projektet, och forskarskolans kommunikatör och koordinatör Sofia Rydh för ständigt god service och engagerat samarbete i kommunikationsfrågor.

Såsom föreståndare för forskarskolan hoppas vi att denna rapport ska kunna bidra till fortsatta diskussioner om kunskap i socialtjänsten och att forskning och praktik kan fortsätta att närma sig varandra på ett fruktbart sätt.

Lund och Malmö, januari 2024

Kerstin Svensson

Lars Plantin

Författarpresentationer

Kristofer Hansson är docent och lektor i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Malmö universitet. Hans forskning rör sig över olika empiriska fält och förenas i ett intresse för hur människor lever med långvarig sjukdom och funktionsnedsättning samt mötet med professionella. Han har även ett stort intresse för kunskapsfrågor inom flera olika vetenskapsfält och har publicerat såväl böcker som artiklar på området.

Katarina Hollertz är socionom och lektor i socialt arbete vid Göteborgs universitet. Hennes huvudsakliga forskningsintresse rör det sociala arbetets organisering, aktiveringsfrågor och internationellt socialt arbete.

Sara Hultqvist är socionom och lektor i socialt arbete. Hon medverkade i projektet i sin anställning vid Linnéuniversitetet, men arbetar nu vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hennes forskning handlar om socialpolitik som praktik, företrädesvis i socialförsäkringen och i äldreomsorgen. Yrkeslärande och välfärdsprofessionernas roll i samhället är intresseområden som länkar samman hennes forskning och undervisning.

Lars Plantin är socionom och professor i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Malmö universitet. Hans forskning har i huvudsak haft fokus på frågor som rör familj, föräldraskap och socialförsäkringar men också arbetat med frågor kring Hiv, sexuell hälsa och reproduktion.

Åsa Ritenius-Manjer är socionom, legitimerad hälso- och sjukvårdskurator samt lektor i socialt arbete med inriktning på det praktiska sociala arbetets teorier och metoder vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hennes forskning rör frågor om hälsobeslut samt mellanmännsliga möten inom välfärdssektorn. Vidare leder hon ett praktisknära kunskapsprojekt med bland annat forskningscirkelars tillsammans med kuratorer inom sjukvården.

Elisabet Sernbo är socionom och biträdande lektor i socialt arbete vid Göteborgs universitet. Hennes forskning rör framför allt professions- och kunskapsfrågor och hennes studier utgår ofta från relationerna mellan sociala problem och ohälsa och/eller hälso- och sjukvårdens organisationer.

Anette Skårner är socionom och professor emerita i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Hennes övergripande forskningsintressen ligger inom områdena social exkludering och kontroll, droger och drogproblem, sociala nätverk, sexualitet samt mötet mellan klient och system inom välfärdsstatens organisationer.

Kerstin Svensson är socionom och professor i socialt arbete vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hennes forskningsintresse rör i huvudsak organisations- och professionsfrågor. Hennes studier har ofta utgått från offentlig verksamhet, som socialtjänst, kriminalvård, skola, polis med mera, men också från ideellt arbete, som t. ex. stöd åt brottsoffer.

KAPITEL 1



INLEDNING

Kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten

Kerstin Svensson och Lars Plantin

Denna rapport visar hur centrala aktörer ser på kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten. Underlaget för rapporten är fokusgrupper med representanter för brukare, socialarbetare, chefer, politiker, FoU-verksamheter, den nationella kunskapsstyrningen och universitetet. De har beskrivit hur de ser på kunskap, på kunskapsbehoven inom socialtjänsten och vem de ser som viktiga aktörer för kunskapsutvecklingen. I detta inledande kapitel beskrivs hur arbetet med studien och rapporten utförts.

De eviga frågorna om socialt arbete och forskning

Hur det ska gå till när forskning och praktik förenas i socialtjänsten är något av en evig fråga. Socionomutbildningarnas innehåll debatteras ofta utifrån om de är alltför teoretiska eller praktiska, båda åsikterna förekommer. Forskningen i socialt arbete har också kritiserats för att inte intressera sig för rätt frågor och praktiken i socialtjänsten har kritiserats för att inte basera sin praktik på uppdaterad forskning. Återkommande görs olika projektsatsningar för att bidra med bättre forskningsanknutet arbete i socialtjänsten. Och samtidigt pågår ett kontinuerligt arbete där akademiskt utbildade socionomer och andra yrkesgrupper upprätthåller det komplexa arbetet med barn, unga, vuxna och äldre i en bred flora av livssituationer. Hur olika livssituationer och problem ska förstås och bemötas är också en ständigt pågående diskussion. Det är en levande fråga som både är politisk och professionell. Politisk i så mening att den är beroende av sådana satsningar och prioriteringar som behöver göras från politiken eftersom det handlar om fördelning av samhällets resurser. Professionell i så mening att det handlar om att de som har till uppgift att bemöta dessa personer, i de problematiska livssituationerna, ska kunna agera utifrån bästa tillgängliga kunskap.

Frågan om hur socialtjänstens arbete ska vara forskningsanknutet är äldre än socialtjänsten i sig. Den första utbildningen av socialarbetare startade 1921 i Stockholm vid det så kallade Socialinstitutet. Direkt i starten knöts professuren i nationalekonomi och socialpolitik vid Stockholms högskola till denna utbildning och dess innehavare, Gösta Bagge, blev Socialinstitutets förste föreståndare. Långt senare, 1977, när det fanns flera socionomutbildningar vid så kallade socialhögskolor, och det förberedande arbetet för första socialtjänstlagen pågick, integrerades socionomutbildningarna i universitets- och högskoleorganisationerna och forskningsämnet socialt arbete tillkom. Det innebar att professorer inrättades i ämnet och doktorander antogs. Den förste professorn att tillträda var Harald Swedner i Göteborg, år 1979. Han konstaterade att doktoranderna i socialt arbete hade ett annat förhållningssätt än andra forskare i samhällsvetenskap. De hade ett aktörsperspektiv snarare än ett åskådarperspektiv. Doktoranderna i socialt arbete ville omvandla sina erfarenheter från praktiken till forskning, men Swedner (1983) undrade: Hur skulle sedan den kunskap doktoranderna utvecklade tas emot i praktiken? Det var en tidig fråga i det sociala arbetets forskning.

Frågan om kunskap i socialtjänsten har också blivit ett tema för konflikter. Olika sätt att se på kunskap har lagt grund för uppfattningar om rätt och fel och konflikter har rört huruvida forskningen i socialt arbete handlar om rätt saker, om socialtjänstens anställda använder bästa tillgängliga kunskap, och inte minst vad det då är för typ av kunskap. Värdet av det som kommer ut av kvalitativa och kvantitativa metoder har diskuterats. Likaså har möjligheterna att mäta effekter av socialtjänstens arbete, eller bristen på sådana studier, diskuterats. Under senare decennier har dessa diskussioner ofta förts i relation till begreppet evidensbaserad praktik (se t. ex. Bergmark & Lundström, 2008; Bohlin & Sager, 2011). Vi ska inte här fördjupa oss i den nämnda debatten, men vill lyfta fram det som kallats det evidensbaserade arbetets tre ben: vetenskapliga studier, professionella bedömningar och klienters eller brukares erfarenheter (se t. ex. Sager & Pistone, 2019). Oavsett vilket perspektiv som läggs på hur kunskapen blir till och förstås, menar vi att alla de tre komponenterna är av stort värde för arbetet i socialtjänsten. I denna rapport vill vi fördjupa bilden av hur de som är mer eller mindre direkt involverade i socialtjänstens arbete ser på kunskap, vetenskap, beprövad erfarenhet och vilka roller de tillmäter de professionella och brukarna i det sammanhanget.

I denna studie har vi inte haft någon egen tydligt fastslagen syn på vad kunskap "är". Vi har varit mer intresserade av hur de vi talat med ser på och förhåller sig

till kunskap. Vår utgångspunkt har varit mycket bred och i linje med Sven-Eric Liedmans (2001) perspektiv att information och kunskap är olika saker. Informationen är det meningsfulla innehållet som överförs vid olika slag av kommunikation, medan "kunskapen blir kunskap först när den kan sättas i ett sammanhang och göras till föremål för en kritisk vägning (...) Kunskapen förutsätter en slags rörlighet som kan stegras till kreativitet" (s.18f). Med det som utgångspunkt menar vi att kunskapsbaserad kreativitet behövs i socialtjänsten, men också att vilken kunskap det handlar om är beroende av det sammanhang där den finns och det är därför det är viktigt att lyssna på dem som finns i och runt socialtjänsten.

Forskarskolan FYS

Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten (FYS) är det nu aktuella projekt som utifrån politiska beslut verkar för att stärka professionaliteten i socialtjänsten. Det sker genom vidareutveckling av kunskap och vetenskaplig kompetens. Parallellt pågår förberedelser för en ny socialtjänstlag, som diskuteras kunna träda i kraft under 2025. En av förändringarna som föreslås är att det i lagen ska skrivas in att arbetet i socialtjänsten ska genomföras utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet, en skrivning som idag helt saknas (SOU 2020:47). Det är en tydlig förändring som kan komma att bli ett led i en successiv utveckling i socialtjänsten.

FYS pågår under tiden 2019–2026 och har till huvuduppgift att utbilda 30 yrkesverksamma i socialtjänsten till licentiatexamen. Forskarskolan är en del i en större satsning på tillämpad välfärdsforskning som har sin grund i regeringens forskningsproposition från 2016. Där noterades:

Forskarutbildningen bör kunna medge yrkesverksamhet för de forskarstuderande. Genom detta ökar förutsättningarna för stärkt praktisk forskning, socialtjänstens forskningsanknytning och ökad samverkan mellan högskola och socialtjänst. (Prop 2016/17:50, s. 91).

Inom FYS har vi tagit fasta på ambitionen att stärka förutsättningarna för den praktiska forskningen, socialtjänstens forskningsanknytning och ökad samverkan mellan lärosäten och socialtjänst. Vi arbetar för att lärdomarna från forskarskolan ska kunna bidra till fortsatt utveckling i den riktningen.

Utöver de som är involverade i den direkta forskarutbildningen finns därför också så kallade "ambassadörer" som har till uppgift just att arbeta med samverkan och utveckling. Dessa roller bärs under FYS tid upp av olika personer i olika faser av arbetet.

Under forskarskolans första fas, 2019–21, var ambassadörernas huvuduppgift att informera om FYS och rekrytera forskarstuderande. I en andra fas 2022–23 har ambassadörerna arbetat liknande ett forskningsprojekt med uppgift att fördjupa förståelsen för hur de involverade ser på kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet (vilket presenteras i denna rapport). Därmed läggs också en grund för den tredje och sista fasens ambassadörer då de 2024–25 ska verka för att stödja etableringen av hållbara samverkansstrukturer och -modeller mellan socialtjänst och lärosäten. Medan socialtjänstens medarbetare var målgrupp för information och rekrytering för de första ambassadörerna, blir de samarbetspartners för den sista ambassadörgruppen. Denna rapport kan vara till stöd för dem, men har också ett bredare syfte som bidrag i diskussionerna om kunskap i socialtjänsten.

Syftet med denna rapport är att ge en bred och nyanserad bild av hur centrala aktörer ser på kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten. En sådan fördjupad förståelse ska bidra till ökade förutsättningar för att, både inom och utanför FYS, vidareutveckla forskningsbaserad kunskap i och för socialtjänstens arbete.

Projektets utgångspunkter

Lars Plantin, Malmö universitet och Kerstin Svensson, Lunds universitet, har lett detta projekt. Inför att projektet skulle startas diskuterades det av FYS lednings- och styrgrupp tillsammans med forskarskolans vetenskapliga råd och professionsråd. Utifrån dessa diskussioner formulerades ett projekt baserat på fokusgrupper med olika aktörer i och kring socialtjänsten. Fokusgrupper är en metod för att göra mycket öppen insamling av data där gruppens diskussioner kan spegla en bredare syn på olika frågor. Utformningen av fokusgrupper varierar mycket. Det finns både starkt och svagt strukturerade former, allt beroende på om syftet är att få svar på forskarnas frågor eller att förstå deltagarnas eget sätt att resonera (Morgan, 2002). Eftersom vår ambition varit det senare har vi valt att göra fokusgrupper som är svagt strukturerade, där deltagarna bjudits in att diskutera temana kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet.

Inför projektgruppens första möte läste vi därför litteratur om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet för att gemensamt diskutera vad som är känt och vilken betydelse olika perspektiv har. Avstampet togs i boken *Konflikt, kontroll, expertis: att använda social forskning* (Nilsson och Sunesson, 1988). Där ges bland annat en bild av forskningsanvändningen i socialtjänsten för nästan 40 år sedan, när socialtjänstlagen var ny, och frågor väcktes om på vilka sätt förhållandena har förändrats. Då var det viktigare att över huvud taget få i gång forskning som rörde socialtjänsten, nu kanske det handlar mer om vilken forskning det är som behövs? Frågor om vad forskningen ska användas till och hur olika former av kunskap "sipprar" in i organisationernas vardag har kanske stora likheter då och nu, men idag finns en helt annan infrastruktur. Det finns nationella aktörer som samlas för kunskapsstyrning och det finns många olika lokala former av samverkan mellan forskning och praktik, men också lättillgänglig information via internet. Men hur resonerar man idag om kunskapsutbyte, är kunskapen i rörelse på båda håll mellan lärosäte och socialtjänst? Eller lever en tanke kvar om lärosätena som kunskapsproducenter och socialtjänsten som användare?

I linje med dessa frågor diskuterade vi också utifrån Emanuel Åhlfeldts (2022) rapport *Begrepp i rörelse* och boken *Alignmentarbete: det kontinuerliga arbetet för kunskapsflyttning* (Kruse, Gleisner och Grankvist, 2021). Vi resonerade i termer av att frågor om beprövad erfarenhet kanske oftare diskuteras på organisationsnivå än på individnivå. Vems erfarenhet är det som är viktig? Olika författare talar också om olika begrepp på olika sätt, exempelvis tycks begreppet "evidensbaserat arbete" ha en mycket flytande betydelse. Det blir också tydligt att det i olika sammanhang finns "grindvakter", aktörer som har tolkningsföreträde att avgöra vad som är kunskap. Boken *Epistemisk orättvisa: kunskap, makt och etik* (Fricker, 2018) behandlar frågan om tolkningsföreträde och olikheter i möjligheten att få sin röst hörd. Vems röster är det som får genomslag? Vilka blir inte hörda? Eller: vilka blir snarare tillfrågade än ges möjlighet att själv avgöra vad de vill föra fram? Diskussionerna kring detta tema fäste vår uppmärksamhet ytterligare på vikten av att ge samma uppmärksamhet till alla röster, från olika involverade aktörer.

Summan av våra initiala diskussioner blev att vi genom fokusgrupper om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet skulle få fördjupad förståelse för både vad de olika aktörerna menar när de talar om kunskap och vilka de tillskriver som kunskapsbärare. De centrala frågorna blev därför: Vems kunskap? Vilken kunskap?

Metod: Urval och tillvägagångssätt

Inledningsvis bestämde vi oss för att fokusgrupperna skulle vara homogena, vilket betyder att vi inte ville blanda representanter från olika kommuner, nivåer i tjänstehierarkin eller från allt för olika verksamheter. Samtidigt ville vi så långt som möjligt efterlikna vardagsverkligheten i socialtjänsten. Därför var det viktigt att vissa grupper bestod av personer som arbetar tillsammans i vardagen, inom samma områden, och att andra grupper skulle vara blandade med personer som hade liknande arbetsuppgifter, men inte arbetade tillsammans i vardagen. Denna variation bidrar också till en bredd i materialet på ett sätt som ger vidgad förståelse för de teman vi diskuterade (Morgan, 2002).

De socialtjänster som ingår i projektet kommer från de 15 kommuner som har doktorander inom FYS. I strävan efter den breda bilden har vi med representation från både vård och omsorg och individ- och familjeomsorg. Vi använder dessa begrepp genomgående, trots variation i de olika kommunerna. Vi har representation från kommuner i olika geografiska områden och olika kommunstorlekar. Vi har med såväl socialarbetare i direkt klientarbete som chefer på olika nivåer. Och vi har med universiteten, FoU-verksamheter och de centrala aktörerna i den nationella kunskapsstyrningen.

Vi bestämde oss tidigt för att arbeta i två steg. I det första, hösten 2022 och vintern 2023, fokuserades de aktörer som verkar direkt i socialtjänsten och i den nationella kunskapsstyrningen. Utifrån vad som framkommit i dessa fokusgrupper gjordes sedan, våren och sommaren 2023, fokusgrupper med representanter från de fyra lärosäten som medverkar i FYS, politiker i nämnder för individ- och familjeomsorg eller vård och omsorg, personal vid FoU-enheter och med brukarorganisationer.

Vi gick tillsammans igenom de teman som skulle diskuteras med grupperna och utformade likartade underlag att stödja oss på vid de olika fokusgrupperna. Basen i dessa noteringar var att vi ville diskutera temana kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet. Dessa noteringar fungerade emellertid inte som intervjuguides, vi ställde inga på förhand bestämda frågor. I stället lyfte vi i huvudsak fram våra tre teman vi ville diskutera i fokusgrupperna och frågade hur deltagarna såg på dessa, i övrigt ställde vi följdfrågor till det som sades. Därför blev det så att varje fokusgrupp utvecklades utifrån deltagarnas utsagor.

Varje fokusgrupp leddes av två forskare från vår grupp och vi växlade parkonstellationer så att alla i projektgruppen var med i fokusgrupper med olika aktörer, tillsammans med olika kollegor. Ingen höll i någon fokusgrupp med personer de själva hade någon relation till och inga av FYS doktorander medverkade i någon av fokusgrupperna. På detta sätt kunde vi skapa ett gemensamt material där vi delade erfarenheter från arbetet med genomförande av fokusgrupperna.

Inför varje fokusgrupp kontaktade en av de som ansvarade för fokusgruppen någon i den aktuella organisationen för att nå fram till rätt person att ställa den konkreta frågan till. Vi skickade ut en skriftlig information om projektet och kompletterade med mer muntlig information. Inte sällan var den första personen någon som var aktiv i FYS på ett eller annat sätt. När frågan om medverkan, och projektbeskrivningen, nått den relevanta kontaktpersonen var svaret vanligtvis positivt, varefter lämplig tidpunkt och plats diskuterades och denna kontaktperson fick uppgiften att bjuda in relevanta deltagare. Vi lämnade på så sätt över till personer i verksamheterna att avgöra vem som var relevant att diskutera dessa frågor.

Fokusgrupperna genomfördes vanligen i lokaler hos deltagarna, men vid några fokusgrupper med chefer och socialarbetare i universitetets lokaler. En fokusgrupp genomfördes digitalt av praktiska käl efter önskemål från deltagarna, det var en av fokusgrupperna med brukarorganisationer. Det är oundvikligt att samspelen i gruppen påverkas av det digitala formatet, då deltagarna inte finns i samma rum. Den grupp där den digitala fokusgruppen genomfördes var en grupp där de medverkande kände varandra väl, vilket troligen har varit gynnsamt för att det kunde bli ett så flytande samtal även i digital form.

Samtalen i fokusgrupperna spelades in digitalt och transkriberades ordagrant. En del inspelningar transkriberades av forskarna som medverkat medan i andra fall användes ett digitalt verktyg för autotranskription som bas. I dessa sistnämnda fall fick dock transkriptionen kontrolleras och korrigeras manuellt mot inspelningen. För ytterligare en del av intervjuerna anlätades en extern person som transkriberade inspelningarna.

Fördelningen av vem som tagit ansvar för de olika kapitlen har styrts av en gemensam diskussion och individuella intressen. Analysen har alltid genomförts av den eller de som ansvarat för varje kapitel. Analysen har i huvudsak haft karaktären av tematisk innehållsanalys, vilket innebär att vi har

fokuserat vad som sägs, inte hur det sägs eller vem som säger det. Vi har utgått från det som sagts i gruppen, inte vad enskilda personer uttalat, och vi har analyserat varje kategori deltagare för sig. Således har till exempel alla fokusgrupper med chefer utgjort ett delmaterial där vi, genom upprepad genomläsning, sökt efter centrala teman som lyfts fram. I analysen har vi alla haft en gemensam utgångspunkt att uppmärksamma vilken kunskap de talar om, hur de ser på kunskapsbehoven inom socialtjänsten samt vem de ser som viktiga aktörer för kunskapsutvecklingen på detta fält. Under arbetets gång har kapitlet har diskuterats vid två tillfällen i gruppen. Dessutom har texterna kommenterats specifikt av vetenskapliga rådet, FYS styrgrupp och redaktörerna.

I rapporten ges varje aktörgrupp ett eget kapitel. Inga specifika fokusgrupper, kommuner eller individer lyfts fram och inga specifika uppgifter lämnas ut om vilken specifik organisation utsagorna kommer ifrån. Detta möter dels den utlovade konfidentialitet som deltagarna informerats om, dels en strävan om att finna en bred bild i hur frågor om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet diskuteras av aktörer i och kring socialtjänsten.

De som deltog

De som deltog i fokusgrupperna var inbjudna utifrån tillhörighet inom vissa kategorier av aktörer. Då inbjudan gått via en kontaktperson styrde vi inte vilka som ingick i grupperna och i tre grupper deltog personer i roller som vi inte från början haft i åtanke. I den ena gruppen med chefer handlade det om att det fanns ett kommunövergripande samarbete som gjorde att man ville ha medverkande från flera kommuner till fokusgruppen. När det var dags att genomföra den var det dock endast en deltagare som medverkade. Samtalet genomfördes med denna person och utsagorna från det samtalet har beaktats i vår analys av materialet. Det är dock inte rimligt att kalla just det samtalet, med två forskare och en deltagare, för fokusgrupp. En annan grupp, inom vård och omsorg, hade kontaktats såsom socialarbetare, men det visade sig att alla de vi mötte hade chefsroller. Det är inte ovanligt just inom vård och omsorg att socionomer eller motsvarande har arbetsledande roller, så det är en helt rimlig grupp av medverkande. Dock valde vi i analysen att betrakta denna grupp som representanter för chefer och inte för socialarbetare, eftersom de själva inte verkade i direkt klientkontakt. Slutligen, i en grupp med politiker medverkade tre chefer, vilket i sammanhanget också var helt rimligt då de i denna kommun arbetade nära tillsammans i nämnden.

Totalt medverkade 146 personer i fokusgrupperna, fördelningen på de olika kategorierna framgår av nedanstående tabell.

Grupper	Fokus grupper	Antal deltagare	Tid	Sidor utskrift
Brukarorganisationer	2	10	3 h 16	64
Socialarbetare inom individ- och familj	5	28	9 h 6	200
Socialarbetare inom vård och omsorg	3	16	4 h 45	150
Chefer på olika nivåer och olika verksamheter	7	33	10 h 34	268
Nämndspolitiker	3	12 politiker + 3 chefer	4 h 26	128
FoU-enheter	3	13	5 h 21	146
Nationella aktörer	3	13	5 h 5	127
Universitetsrepresentanter, socialt arbete	4	18	4 h 56	130
Summa	30	146 personer	47 h 29	1213

Materialet från samtliga fokusgrupper består av cirka 47,5 timmars inspelade samtal som efter transkription omfattar cirka 1200 sidors text. Närmare beskrivning av de som medverkat i grupperna framkommer i inledningen av varje kapitel.

Vikten av studien

Studien bygger på ett omfattande och brett material. Det är en klar styrka men trots det kan studien varken sägas ge en heltäckande eller fullt representativ bild av kunskapssynen i och om socialtjänsten. Det går inte heller att bortse från att vi som gjort studien själva är del av det fält som studeras. Vi representerar universiteten vilket kan ha påverkat vad som sagts till oss. Urvalet av vem som har medverkat har vi överlåtit till de som verkat som våra kontaktpersoner i de organisationer vi kontaktat. Vi kan inte veta om det inneburit någon form av styrning eller slagsida i vissa synpunkter eller om samtalet blivit annorlunda med andra deltagare från samma organisation. Materialet är insamlat inom ramen för Forskarskolan FYS och det område där FYS är förankrat, vilket innebär att vi kanske i huvudsak nått aktörer där det finns intresse av att utveckla samarbetet mellan lärosäten och socialtjänst. Sammantaget finns det bland de medverkande ändå både aktörer som inte har ett givet intresse att vidareutveckla samverkan i den riktning som FYS verkar och de som aktivt driver en utveckling i FYS anda, ibland till och med långt bortom just forskarskolans verksamhet.

Vi hävdar att vi genom denna presentation av olika perspektiv, baserad på en bred bas och omfattande röster, ger ett samlat bidrag som inte tidigare funnits i diskussionen om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten.

Rapportens upplägg

I presentationen av det empiriska materialet har vi valt att inledningsvis presentera den grupp som hela socialtjänstens verksamhet riktar sig till – brukarna. Därefter går vi vidare med de som möter dessa personer i sitt arbete. Vi har delat på de grupper som arbetar i individ- och familjeomsorgen och de som arbetar med vård och omsorg. Dessa båda grupper täcker stora områden inom vilka de arbetar med varierande uppgifter och inom grupperna finns därför många olika yrkesroller representerade. En stor skillnad är ändå de två områdenas förutsättningar. Medan individ- och familjeomsorgen generellt domineras av socionomer, är socionomerna inom vård och omsorg är avsevärt färre än de stora personalgrupper som arbetar i direktkontakt med brukarna. Det motiverar att de två grupperna behandlas i olika kapitel. Därefter lyfts chefernas röster fram i ett kapitel. Här medverkar chefer på alla nivåer och från verksamheter av olika slag. I detta fall har vi alltså valt den arbetsledande befattningen som grund för kategorin.

Nästa steg i hierarkin är politikerna i de lokala nämnderna, som alla har en styrande roll över det praktiska arbetet. En del av de medverkande nämnderna har delegerat mycket av det direkta arbetet till tjänstemannaorganisationen, medan andra har mer direkt involvering i klientarbetet. På samma sätt finns en variation i att den sociala nämnden kan ha antingen litet eller stort inflytande över den kommunala politiken på området, i något fall ligger de strategiska frågorna på högre politisk nivå.

Forsknings- och utvecklingsenheterna (FoU-enheterna) bidrar med kunskapsstöd i specifika frågor på lokal eller regional nivå. De nationella aktörerna har olika roller i kunskapsstyrningen för socialtjänsten och är på så sätt del i att sätta ramar för kunskapen i socialtjänsten. Och lärosätena bidrar med såväl akademiskt utbildad personal till socialtjänsten, som kontinuerligt forskningsstöd genom de studier som produceras.

Rapporten avslutas med ett kapitel där studien sammanfattas och där vissa nyckelfrågor belyses. Det handlar bland annat om hur olika kunskap värderas olika beroende på hur långt borta man befinner sig från det direkta arbetet med brukarna och vilka konsekvenser detta får för det sociala arbetets praktik. Vi har inga ambitioner att slå fast ett synsätt, ambitionen är att lyfta fram rösterna. Därför avslutar vi inte med något ställningstagande utan med en uppsättning frågor som inblicken i dessa skilda perspektiv har gett. Dessa frågor kan med fördel användas som utgångspunkt för fortsatta samtal i och om socialtjänstens kunskapande praktik.

Referenser

- Bergmark, A & Lundström, T (2008). Evidensfrågan och socialtjänsten - om socialarbetares inställning till en vetenskapligt grundad praktik. Socionomens forskningssupplement nr. 23, *Socionomen*, (3), 5-14.
- Bohlin, I. & Sager, M. (red.) (2011). *Evidensens många ansikten: evidensbaserad praktik i praktiken*. Lund: Arkiv.
- Fricker, M. (2018). *Epistemisk orättvisa: kunskap, makt och etik*. Stockholm: Thales
- Kruse, C., Gleisner, J. & Grankvist, H. (2021). *Alignmentarbete: det kontinuerliga arbetet för kunskapsförflyttning*. Göteborg: Makadam.
- Morgan, D. L. (2002). Focus group interviewing. I Gubrium, J.F. & Holstein, J.A. (red.) *Handbook of interview research* SAGE: Thousand Oaks, s. 141-160.
- Nilsson, K. & Sunesson, S. (1988). *Konflikt, kontroll, expertis: att använda social forskning*. Lund: Arkiv.
- Prop. 2016/17:50 Kunskap i samverkan - för samhällets utmaningar och stärkt konkurrenskraft
- Sager, M. & Pistone, I. (2019). Kunskap. I Krohwinkel, A. & Mannerheim, U. (red.) *Moderna Policies: inspel för en framtidsinriktad hälso- och sjukvårdsdebatt*. Stockholm: Leading Health Care, s. 80-107.
- Swedner, H. (1983). *Socialt arbete: en tankeram*. Lund: LiberFörlag
- Åhlfeldt, E. (2022). *Begrepp i rörelse. En analys av begreppen vetenskap och beprövad erfarenhet, evidensbaserad praktik och kunskapsstyrning i socialtjänsten*. Nestor FoU. Tillgänglig: https://www.nestorfou.se/nestor_publicationer/begrepp-i-rorelse/

KAPITEL 2



LYSSNA PÅ OSS, FÖRSTÅ HUR VI HAR DET

Röster från brukarorganisationer

Kerstin Svensson

Brukarna, som ibland kallas klienter, är de som behöver hjälp, stöd och insatser från socialtjänsten. I detta kapitel kommer deras röster fram genom representanter för brukarorganisationer. Dessa har både egen erfarenhet av brukarrollen och erfarenheter av att stödja andra i kontakter med socialtjänsten. De betonar vikten av att bli sedda och hörda och att möta socialarbetare som förstår deras livssituationer. De skiljer på socialarbetaren, som de ofta ser som stödjande, och socialtjänsten som beskrivs utifrån sina byråkratiska aspekter.

Den som är i behov av kontakt med socialtjänsten och befinner sig i en utsatt situation har förväntningar om hjälp och förståelse. Erfarenheterna av mötena är dock blandade. Det finns de som upplevt stöd och hjälp, men det finns också de som ser krav och frågor från myndigheter som en ytterligare börda på dem.

Representanter från brukarorganisationer medverkade i två fokusgrupper. I den ena deltog fem representanter för en paraplyorganisation som arbetar med flera organisationer. I den andra deltog fem representanter för flera brukarorganisationer. Sammantaget har organisationer för personer med psykisk ohälsa, missbruk och beroende, våldsutsatthet, kriminalitet, hemlöshet och funktionshinderfrågor varit representerade, men också organisationer som arbetar med sjukvårdsrelaterade brukarfrågor och frågor om frivilligengagemang för medmänniskor som behöver stöd. Några av de medverkande var aktiva i flera organisationer och såväl stora, rikstäckande organisationer som mindre, lokala, var representerade. I fokusgrupperna deltog framför allt personer som var engagerade utifrån egna erfarenheter i livet, eller såsom anhöriga. Alla hade också erfarenhet av att bistå andra med hjälp.

Känslan av underläge och behovet att förstå reglerna

Den kunskap som brukarorganisationerna vill se förstärkt rör framför allt kunskap om människors livssituation, *"kunskapen om, liksom om hur människor har det, så att säga, och vad det betyder"*. Det är grunden för att förstå och kunna kommunicera med den människa som söker hjälp hos socialtjänsten.

Representanterna från brukarorganisationerna talar genomgående om den underordnade position man har som klient. Klientrollen betyder att vara i behov av hjälp, men också vara beredd att vara kompetent och handlingskraftig i förhållande till de alternativ som ges. När socialarbetarna inte verkar förstå den situation som klienten befinner sig i uppfattas det som en kunskapsbrist eftersom förståelse för klienterna är den viktigaste kunskapen som socialarbetarna behöver. När den förståelsen saknas upplever klienterna snarast ett misstroende och känslan av att bli ifrågasatta:

Om man är deprimerad och har ångest så vet man kanske inte ens var man har sina papper, man orkar inte, man stänger av, man spelar död, till slut kommer hot om vräkning. Det borde finnas. jag förstår att man har en misstro och folk fuskar till sig pengar, men att det borde finnas någon enklare väg in där man inte misstänkliggör folk direkt.

Denna känsla av misstroende sägs präglade kontakten med socialtjänsten, i kombination med de behövandes bristande kunskap om på vilket sätt man ska vara för att få den hjälp man behöver. Återkommande tas problemen upp om socialtjänstens bristande möjligheter att se individens situation och förutsättningar, om hindrande byråkratier, otydliga regler och stor personlig variation. Den kunskap som finns inom organisationen är otydlig och beskrivs sakna perspektivet från klienter och brukare. Därför behöver de som blir klienter i socialtjänsten ha en god kunskap för att kunna presentera sig och sina problem på rätt sätt. Brukarrepresentanterna beskriver att detta är en fråga som har blivit allt viktigare över tid, och ser ut att fortsätta vara det. *"Det kommer att vara en folkbildningsfråga, att individen kommer att få ta ett större ansvar än vad man har haft tidigare"*.

För att underlätta för klienter bör myndigheterna bli bättre på att förmedla kunskap om lagar och regler.

Det kan vara bra att det görs individuella behovsprövningar, men då behöver man som klient kunna förstå vad det är som gör att den ena beviljas och den andra inte.

Det är gummibandsregler som styr, den får det, den andra får det inte fast deras situation kan vara lika. Rättvisa finns, inget som är givet, utan det är en tolkningsfråga. Men lär mig förstå reglerna, lär mig vad jag har att jobba med.

Brukarorganisationernas representanter talade mycket om svårigheter i kontakterna med socialtjänst och andra myndigheter. De använde ofta termer om strid och att kriga eller slåss för sin sak. Det förekommer till exempel i utsagor om hur de behöver ge stöd: "jag måste ta den striden" och "jag får gå i krig för dem". Den typen av liknelser tas också fram för att beskriva hur personer i underordnad position resonerar när de inte får information om vad som gäller i ett visst sammanhang: "[Då] tar jag bara strid mot de där jäkla reglerna. Vi pratar inte om samma sak. När någon slåss, är man så förnuftig då? Nej, lär mig fatta!".

De som söker hjälp har inte koll på vilken information de behöver lämna, medan det för socialsekreteraren är rutinuppgifter.

De förväntar sig att man ska typ förstå allting precis som det är i deras papper. Nu ska du lämna in 29 blanketter, och människorna som sitter där och söker och bara: Var hittar jag de papperna, alltså. Det där är ett jättestort glapp.

Den kunskap som personen i klientroll saknar för att navigera i socialtjänsten behöver förmedlas från den handläggare som möter personen. Och den behöver ges på ett sätt som är begripligt för klienten, vilket kan kräva en djupare förståelse för hur just denna person behöver få informationen. Det blir särskilt tydligt, sägs det, när det handlar om barn med viss neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. "Då kommunicerar man på ett annat sätt, kan vara mycket svårt med kommunikationen, men att man måste ju också anpassa och det gäller både socialtjänsten och familjerätten". Även i det som kan betraktas som enkla ärenden uppstår problem med kommunikationen. Brukarrepresentanternas budskap är att socialtjänsten bör vara mån om att ge tydlig information, anpassad till varje situation och person, om vilka förutsättningar och regler som gäller. Den som känner sig i underläge har sällan kraft att själv be om information.

Mötet med socialtjänstens medarbetare

Både yttre och inre faktorer sägs hindra socialsekreterarna att agera på ett rimligt sätt. Representerarna för brukarorganisationerna är medvetna om att "socialtjänstmedarbetare över lag är också överbelastade vid många tillfällen". De vet också att "Det är jättemånga familjer som inte är trygga och vända sig till någon tror jag för att de är rädda att få minsta sak så kan de bli ett objekt för socialtjänst som de kan förlora detta". Komplexiteten i mötet mellan den handläggare som har ont om tid och den klient som inte bara saknar kunskap om hur den ska bete sig i sammanhanget, förstärks ytterligare när socialtjänsten omgärdas av berättelser om att "socialtjänsten tar våra barn". Det finns också berättelser som nedan, som bidrar till att upprätthålla rädslan för att söka socialtjänstens stöd.

Jag har ett exempel där det var en tonåring som själv kontaktade socialtjänsten, för hon ville att familjen skulle få hjälp. Och hon förklarar också att de kan ni inte säga det till min pappa, liksom. Vi kan inte säga vad jag har sagt, för att det går inte, för att han, liksom, riskerar att bli våldsamt. Sen ringer handläggaren hem till hennes pappa när hon är också är hemma och säger det. Så, han blir ju alltså jättearg och sen blev det våldsamt.

Utmaningen för socialsekreteraren i dessa situationer är att skydda barnen, skapa förtroende hos både barn och föräldrar och undvika att "förvärra en redan infekterad situation". Det ställer stora krav på att både ha kunskap i flera former och förmåga till att ge alla ett rimligt bemötande, vilket också anses handla om personliga förmågor. En medverkande i fokusgrupperna uttrycker det som att "det verkar vara väldigt mycket rysk roulett, att det beror på den individuella handläggaren".

Flera av de brukarrepresentanter som medverkar i fokusgrupperna har också erfarenhet av att vara involverade i utbildningen av socionomer. Därför har de mött de som senare kommer att arbeta i socialtjänsten, när de var studenter.

men när man sen kommer till socialtjänsten så är de inte så intresserade av den som söker. Så där känns det som att också är ett litet glapp i hur man från utbildningen till när man kommer in i verkligheten, sen att det tappar man bort individtänket där.

De tidigare studenternas kunskaper och engagemang verkar inte tas tillvara, i stället tar regler och riktlinjer över och präglar socialarbetarnas sätt att resonera. I fokusgrupperna betonas återkommande att "den stora grundfrågan handlar om bemötande" och flera exempel tas på positiva möten med socialsekreterare. Som i dialogen här:

Jag [har] också mött tvärtom, där de har väldigt varit väldigt varit väldigt tillmötesgående och förklarat tydligt. Så jag tycker det finns både och. Det hänger ofta på vilken handläggare man får och det kan jag tycka är väldigt läskigt just det här.

Jag skulle vilja instämma där. För det finns ju de goda exemplen också absolut. Men att, hur den liksom förhåller sig till allting, och liksom förmågan att försöka möta den personen som den möter. Och så tycker jag att det inte ska behöva vara att det ska vara liksom. Det måste finnas mer hjälp för socialtjänstpersonal.

I den presenterade dialogen framkommer att det finns exempel på bra bemötande, men också en osäkerhet i det varierande bemötande som klienter får. Det betraktas som något som socialtjänstens personal behöver lära sig mer om, de behöver hjälp med det.

Det beskrivs ett glapp mellan organiseringen av socialtjänstens arbete och behoven hos människorna som behöver hjälp. Socialsekreterarna står mitt emellan. Och deltagarna i fokusgrupperna ser att de tjänstemän de möter har begränsade möjligheter, "man sitter fast i sina kommuner". Samarbetsprojekt som startas kan ha som huvudsyfte att underlätta för byråkratin, men det blir ibland på bekostnad av klienternas behov och önskemål och det finns exempel på hur projekt som ansetts lyckade har försvårat för klienterna:

Det har fungerat mycket sämre. Att man upplever att det är svårare att få tag i sin handläggare, att det tar längre tid med besluten, att det är mer osäkert när kommer beslut komma. När kommer jag verkligen kunna få pengar?

Frågan om de kunskaper som behövs i det konkreta arbetet, enligt brukarrepresentanterna, kommer ofta i skymundan för frågan om de praktiska och byråkratiska förutsättningarna som människor möter när de kommer som klienter.

Brukarna och brukarorganisationernas unika kunskap

Brucarorganisationerna beskriver en mängd uppgifter som de tar. Det handlar om att hjälpa och stödja människor i kontakten med socialtjänsten, att vara en form av "peer support". Det handlar också om att erbjuda social samvaro och socialt stöd, som till exempel "*kamratstöd kan man säga, så vi har sociala träffar där barn alltid är välkomna*", vilket också skiljer dem från verksamheter organiserade av kommunen. Och det handlar om bildning och kunskapsutveckling eftersom det i brukarorganisationer också ges kurser, studiecirkel och föreläsningar, ibland till medlemmar och/eller anhöriga, ibland också till inbjudna socialtjänstpersoner eller politiker. Vidare verkar de för opinionsbildning, att nå politiker med sitt budskap beskrivs som extra viktigt "*för de sitter i en mängd styrelser där de ska fatta beslut och där okunskapen är jättestor*". Flera organisationer arrangerar också öppna informationsmöten och manifestationer på torg och vid särskilda evenemang, dels för att informera om sin verksamhet, dels för att rekrytera fler medlemmar. "*Om man bara engagerar sig så finns det hur mycket som helst man kan göra, om man bara har tillräckligt med folk*". De utåtriktade aktiviteterna blir till kunskapsförmedling men skapar också förståelse och bildar opinion:

När vi står på torget. Och det kommer fram inte bara de som vill ha kaffe, utan vill dela med sig, intresserade äldre kvinnor eller män, vad är det här, vad betyder det, varför står ni här, för vem står ni här? Det blir en samhällsinriktad kunskap, att folk intresserar sig och det kommer fram

Genomgående handlar det om att förmedla erfarenhetsbaserad kunskap om det som man är organiserade kring, att utbyta erfarenheter och att ge kunskap till dem som behöver stöd. Stödet för dem som ska vara i kontakt med socialtjänsten handlar i mycket om att förmedla till dem som är i klientroll att det är möjligt att "*be sin socialsekreterare: Kan du förklara det här i detalj för mig?*". Alltså att hjälpa socialsekreteraren att bli tydlig.

Brucarorganisationerna har en tydlig relation till vården, till exempel psykiatrin. Kontaktvägarna till socialtjänsten är inte lika klara. Representanterna uttrycker ett stort intresse för att ha samma typ av kontakt med socialtjänsten, men menar också att:

Vi har inte resurser att göra allt vi skulle orka, så vi har fokuserat på dels för egen verksamhet med våra träffar och sen att vi är med i de

olika nätverken, med andra föreningar och inflytanderåden, så vi fokuserar mest på vården. Vi hade önskat att vi hade, vi har pratat om det flera gånger också att vi skulle vilja ha, ett samarbete med socialtjänsten. Men det här handlar om att orka energi och tid.

Fokusgrupperna har genomförts 2022, då det nyligen varit en lång tid med pandemi som påverkat aktiviteten i brukarorganisationerna. När verksamheterna nu återupptas är det lite trögare och det blir tydligt vad som är mest intressant för medlemmarna:

Före pandemin fungerade det på ett sätt och från pandemin till nu är det trögare, fråga mig inte varför. De kurser vi har erbjudit via ABF har vi fått ställa in för att det har varit så få som varit intresserade eller anmält sig. Om vi tittar på övriga kurser som handlar om musik och dans och keramik, de kurserna är överfulla. Det som är mer samhällsinriktat står tillbaka. Det verkar som att flera verksamheter känner igen sig i det jag säger nu.

Man kanske vill ha roligt nu.

Ja, man vill ha roligt.

Men även de roliga verksamheterna innebär utbyte mellan medlemmarna och "när folk får prata med andra så pratar de sig själva till rätta, man lär sig att förstå sig själv och sen får man input från andra". Kunskapsförmedlingen är central för brukarorganisationerna, men lika centralt är att ha ett positivt och stödjande sammanhang.

Möten ger möjlighet till kunskaper

Berättelserna om socialtjänsten har sina motsvarigheter i andra myndigheter, som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Svårigheterna att få relevant information, att komma till tals och att få hjälp beskrivs på liknande sätt. Ändå finns en skillnad i att det endast är i relation till socialtjänsten som man beskriver klienternas rädsla inför mötet och att det i många sammanhang saknas organiserad samverkan mellan socialtjänst och brukarorganisationer. Likheten är att upplevelsen av kontakten är avhängigt att det finns enskilda engagerade personer.

Ett exempel tas från en central samordnare för brukarmedverkan i hälso- och sjukvården: *"Det ska inte vara personbundet, men han är väldigt intresserad av vad föreningarna gör och han försöker sprida kunskap vidare till personalen"*.

Det är dock inte enbart personliga aspekter som betonas i bilderna av sådant som fungerar. Det handlar också om hur yrkesrollerna är konstruerade. Socialsekreterarna beskrivs ofta som knutna till skrivbordet, medan andra former av socialarbetare omnämns till exempel så här: *"Jag skulle vilja se fler fältarbetare bakom skrivbordet. Fältarbetarna hör man sällan något dåligt om. De blir sedda av dem."* Det är alltså balansen mellan myndigheternas regelverk och människornas liv och behov som är viktigast. Socialarbetare utanför kontoren anses ha bättre förutsättningar att se de människor de möter.

Deltagarna i fokusgrupperna lyfter återkommande fram att de ser en *"grundkunskap"* i socialtjänsten. Det handlar, som tidigare nämnts, om en upplevd bristande förmåga hos socialtjänstens personal att förstå människan de möter. Kunskapen i socialtjänstens arbete upplevs också mer ligga i lagar och regler och mindre i förståelse för de människor som behöver hjälp. Mötet med socialtjänsten präglas av att *"man tror att one size fits all och det gör det inte"*, vilket exemplifieras med oförståelsen av varför personer inte kommer till möten. *"Jag har social fobi och då kan det vara så att det finns en brist i förståelse hos socialtjänsten varför man inte ringler eller inte kommer på möten"*. Åter igen lyfts goda exempel fram genom att vissa individer beskrivs klara av ett gott bemötande:

Det finns socialsekreterare som inte behövt ha läst en rad, de bara är sådana som människor så de kan fixa det, men ... alla har inte den förmågan.

Utbytet av kunskap anses ske i mötet, precis som i de egna organisationernas verksamhet. Man *"får lära sig om varandra, får lära sig om sig själva, kanske få insikt"*. För att det ska ske behövs en tilltro till varandra, även när det gäller socialarbetare och klient.

Kontakten mellan dig och mig, det är A och O. Om jag gillar dig så gör jag som du säger om det är något som är acceptabelt för mig, men börja kanske att ge mig kunskap så jag förstår vad du säger.

Budskapet från brukarorganisationerna är alltså att kunskap kan utvecklas ur mötena mellan människor, även i roller som socialarbetare och klient, men att socialtjänstens formalia allt för ofta ta över och hindrar sådant utbyte.

Forskningen som dominerande, trots bristande förankring

Forskning ses på flera sätt som närmare knutet till socialtjänsten än till brukare och klienter. Den anses inte kunna byggas utifrån relationer. Snarare ser man forskning som en motpol till nära förståelse för dem det handlar om, men också som något som skulle kunna ta andra former om brukare involverades tidigt:

Om man forskar fram modeller som är utifrån erfarenheterna så hade det ju varit fantastiskt, i stället för att det är en teoretisk modell man hittar på.

Forskare placeras i stor utsträckning i samma position som socialsekreterare på kontor, långt från vardagsverkligheten. Flera av representanterna från brukarorganisationer har involverats i forskning och talar om forskarnas bristande förståelse för de människor de vill involvera.

De ska forska i flera år, ett stort forskarlag, men de vet inte hur de ska få tag i de här människorna. De har ingen susning. 'Vi går till socialtjänsten och går fram till en klient'. Men så kan ni inte göra, då kommer de inte till socialtjänsten, aldrig i livet mer. Tänk om du kommer dit med något problem och så blir du påhoppad om du ska vara med på någon forskning.

Av berättelserna framstår det som att forskare, i sin kontakt med brukarorganisationerna, bemöter dem på samma sätt som de blir bemötta av socialtjänsten. Det egna intresset överskuggar ambitionen att förstå de man talar med och det blir utrymme för missförstånd. Kontakterna med socialtjänsten och med forskningen bär alltså på samma problem att möta brukare och få en fungerande kommunikation. Forskningen beskrivs som en artefakt, ett "ting", som är nödvändigt i dagens byråkrati, snarare än som en kunskapsbas som kan gagna dem som behöver socialtjänstens insatser.

I dag måste man bevisa allting och då räcker det inte att prata eller tycka, du måste komma med hard copy, annars kan du glömma att det blir hjälp.

Forskning blir i det sammanhanget "en form av sanning, men det betyder inte att det är så". Deltagarna i fokusgrupperna talar om att det kan handla om skeva urval, att resultat bygger på ett fåtal personer. "Jag skulle tro att det är skadligt att bara sätta forskning och den vetenskapen som vi har nu som en form av fakta". Risken med lansering av forskningsresultat beskrivs som att:

Då finns det inte möjlighet att tänka annorlunda. Det måste finnas utrymme. det finns många sanningar och perspektiv, det finns mycket olika kunskap och. all is valid in it's own way, ursäkt mig. All kunskap är viktig i olika form. Det kan inte bara vara en.

Forskningen anses som allt för dominant över annan kunskap och inte som möjliggörare. Även det faktum att forskning sällan kan ge en helt säker kunskap lyfts fram som ett problem. "För då kommer det ett annat perspektiv, kanske från en grupp som säger, det är inte evidens". Annan forskning kritiseras för att bara slå fast sådant som är uppenbart redan tidigare:

Så kommer forskningsrapporter att personer med låga inkomster är en stressfaktor och man blir ofta sjuk på olika sätt. man behöver inte vara Einstein för att räkna ut det, men jag förstår att man behöver forska.

Forskningens dominans som kunskapskälla blir därmed ett motiv för att studera även det förgivettagna, vilket anses som onödigt. Medan forskningen alltså anses ha en legitimerande funktion finns det också exempel på motsatsen:

Sen tror jag att det finns en jädra massa kunskap på forskning som tyvärr inte används, som står i hyllan. Vi vet en jäkla massa som vi borde kunna använda, som vi inte gör, tyvärr. Vi får lära oss att simma i det vatten vi har.

Forskningens roll gör den attraktiv också för brukarorganisationerna.

Många brukarorganisationer skulle vara intresserade av att ha mer kontakt med universitet och forskare att det skulle absolut, för det är ju lite så också att då kan vi ju göra våra röster hörda.

Eftersom forskningen har en roll som betydelsefull kunskap upplevs den som vägen till inflytande.

Brukarorganisationerna vill medverka i forskningen för att få sina röster hörda och sina perspektiv synliga i denna dominerande form av kunskap. Det stärker organisationerna, men det stärker också forskningen eftersom den då mer skulle ha perspektivet från de som verksamheten arbetar med.

Lyssna och använd kunskap för klientens bästa

Brukarrepresentanterna talar ömsom om kunskaper om att möta människan, att se den som behöver hjälp och stöd i den situation där denne befinner sig, ömsom om vikten av att behärska sådana kunskaper som har inflytande i det system de befinner sig, allt från bemötande till forskning. Kunskaper om regler, lager och annan formalia, i kombination med forskningsbaserad kunskap, är viktiga för att få inflytande i systemet. För att kunna göra det så att det gynnar klienten behöver det kombineras med en fördjupad förståelse av hur personen har det i sitt liv och sitt sammanhang. I fokusgrupperna framkommer tydligt att representanterna för brukarorganisationerna ser sig som några som har något att bidra med, och som gärna vill ge mer av sin kunskap, både till socialtjänsten och forskningen. De betonar genomgående behovet av ödmjukhet inför dem man möter:

Att man är intresserad av att möta den andra människan och försöka förstå den inifrån, inte bara utifrån och att man inser att man kommer att vara bristfällig i detta. Men ändå har den här goda viljan att vilja göra gott vilja göra på bäst. Att man är nyfiken och att man är tvärvetenskapligt nyfiken och nyfiken på möta människan och inser att man inte är perfekt.

Den röda tråden i brukarorganisationernas resonemang är att bemötande och förståelse av den människa som är klient i socialtjänsten är den allra mest centrala kunskapen. Den möjliggör den enskilda personens erfarenheter att få framträda, så att ett rimligt möte kommer till stånd. I detta möte behöver socialarbetaren också vara tydlig med information om vilka möjligheter och gränser som finns för samarbetet, kunskaperna om det som gäller i socialtjänstens system. Forskningen är viktig, men minst lika viktigt är det att se att ingen forskning visar att det är lika för alla, och att därför se den person som det gäller i varje enskild situation.

Brukarorganisationerna har genomgående diskuterat både möjligheter och problem i socialtjänsten. De har tagit upp rädslor för att barnen ska bli omhändertagna, problemen när kommunikationen inte fungerar, men också att det kan fungera mycket bra när det rätt person som har rollen som socialarbetare. I det löpande, vardagliga arbetet handlar det i mycket om att socialarbetarnas kunskaper och engagemang inte ska underordnas regler och rutiner, att de ska visa intresse och gärna komma ut från skrivbordet och få del av hur människor lever. Det är en utmaning att både ge tydlig information om reglerna och lika tydligt visa att man ser människan man möter. En del socialarbetare lyckas med den balansen i vissa situationer, men inte alla. Ytterst betonar brukarrepresentanterna vikten av att undvika att förvärra för människor, så att de vågar söka stöd när det behövs. Detta kapitel avrundas därför med en önskan uttryckt i en av fokusgrupperna:

Tänk om vi kan ha det så att man faktiskt vågar vända sig till socialtjänsten i stället för att man undviker den.

KAPITEL 3



”KUNSKAP ÄR JÄTTEMYCKET NÄRVARANDE ÄVEN OM VI INTE PRATAR JÄTTEMYCKET OM DET”

Röster från socialsekreterare inom individ- och familjeomsorg

Elisabet Sernbo och Anette Skårner

Socialsekreterarna beskriver hur de, på ett flexibelt sätt, försöker förhålla sig till konkret information av varierad och snabbt föränderlig karaktär, övergripande teoretiska kunskaper och klienternas egna kunskaper, för att försöka utröna vad som kan bli hjälpsamt för deras klienter. Svårigheter i kunskapsanvändningen relateras framför allt till en upplevelse av att olika kunskaper tillmäts olika värde, på sätt som inte blir ändamålsenligt. De använder varandra som bollplank, men önskar mer utrymme och stöd för fördjupad reflektion i förhållande till forskning och teoretiska begrepp.

Inledning

I detta kapitel flyttas fokus till professionella inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Sättet att organisera verksamheterna skiljer sig åt mellan olika kommuner, men sammantaget har personer som arbetar med barn, unga och familj, missbruk och beroende, försörjningsstöd, familjerätt och våld i nära relationer deltagit i fem fokusgrupper. Med något undantag är de 28 personer som deltagit socionomer. Flera har läst kortare utbildningar i specifika metoder, men bara ett fåtal har akademisk vidareutbildning. De har varit yrkesverksamma olika länge och arbetar med allt från mer avgränsade klientkontakter vid mottagnings- och utredningsgrupper till behandlande kontakter i verksamheter som erbjuder insatser som beslutats av andra. Gruppen är med andra ord heterogen. Det de har gemensamt är dock att deras vardag karaktäriseras av en strävan efter att göra korrekta bedömningar i förhållande till komplexa problem och situationer.

Det som skiljer dem från många andra deltagare i projektet är att de i den professionella vardagen tar emot, sorterar, utreder, bedömer, beviljar, avslår och utför insatser för enskilda personer som manifesterar sig framför dem.

Kapitlet inleds med att rikta blicken mot det konkreta klientarbete som utförs på socialkontoren: om kunskaper för ett komplext klientarbete, om hur de navigerar mellan teori och praktik i arbetet och hur de både samlar och värderar kunskaper. Här relateras till flera andra aktörer, och kapitlet går därför vidare till att fokusera dessa relationer och vilken betydelse de tilldelas, om klienternas egen kunskap, andra källor för kunskapsutveckling, samt hur socialsekreterarna kombinerar egen professionell expertis med andra kunskapskällor. På detta följer en diskussion om gränserna för kunskapsanvändning och ramar som upplevs hindra kunskapsutvecklingen, vilket mynnar ut i en diskussion om när kunskaper blir tunga att bära. Därefter återvänder vi till vardagspraktiken: socialsekreterarna och deras klienter, och det sociala arbetets primära avnämare och en avslutande reflektion med fokus på de övergripande svårigheter socialsekreterarna upplever med hur kunskaper värderas olika. Kapitlet avslutas därefter med en sammanfattande diskussion.

Kunskap för ett komplext klientarbete

I fokusgrupperna tecknas en bild av en professionell vardagspraktik som kräver en mångfacetterad och ständigt uppdaterad kunskap. En kunskap som går utöver det som faller ut av mallar, rutiner och standardiserade bedömningsinstrument och som behövs för att förstå och hantera de ofta komplexa problem och situationer som socialsekreterarna ställs inför i mötet med sina klienter: *"allt det här andra som vi har med oss som sitter här uppe bara [pekar mot huvudet], vår bedömning som i slutändan är mycket mer värd"*.

Vi tar avstamp i en fokusgrupp, som för oss in i vardagen på socialkontoren genom ett resonemang om klienten Göran, vilket belyser hur kunskap skapas och används i det konkreta klientarbetet, hur denna kunskap kan vara svår att beskriva i ord, och därmed riskerar att bli "osynlig":

Om jag träffar Göran, säger vi, 2015, 2017, 2019. Jag tänker att om jag har träffat, och sett, honom i olika skick; där var han jättedålig, där hade vi en LVM-utredning. Och någon som träffar honom för första gången, när han är i en bra period, kommer så klart ha en bild av

honom. Och jag kommer att ha en bild av honom. Så det är klart, den sammantagna bedömningen som vi sitter med. Kanske skulle man kunna kalla det i stället för magkänsla.

Vi använder den [samlade] kunskapen varje dag. Jaha, du har träffat Göran, vad hände då? Alltså, hela tiden använder vi kunskapen om vem vi möter, hur var det då, hur är det nu. Jaha, Göran var på jouden, vad hände då? Vi har kanske tre eller fyra infallsvinklar på den här personen som vi försöker se. Vad blir bra? Hur ska vi göra?

Och så har du dessutom träffat Kalle och Ylva och Johan och allihopa. Det är problematiskt när vi inte kan synliggöra det. För då blir det som egentligen är den viktigaste kunskapen för oss, den blir ju osynlig.

Utifrån den samlade bild som fokusgrupperna ger framstår citatet som typiskt för den reflekterande dialog som förs mellan deltagarna. En svårnavigerad arbetssituation som hela tiden reser frågor och behov av ytterligare kunskap framträder. Fokusgrupperna innehåller en rik provkarta av exempel på hur man försöker tillvarata den ackumulerade kunskap som följer av att den professionella kompetensen utmanas och utvecklas över tid:

"Man lär sig saker genom att göra, alltså man har varit i en situation där man: Ja, så här ska jag inte göra igen." Eller för att tala med en annan deltagare: "All den kunskap som man har fått tidigare har gjort att man har en större möjlighet att fortare kunna vara där och hamna på rätt ställe och möta människan som behöver hjälp."

En central och genomgående tematik i samtalen är nödvändigheten av en bred och sammansatt kunskap, som förutsättning för ett individanpassat och flexibelt förhållningssätt, där ambitionen är att möta klienten och dennes behov på bästa sätt:

Man behöver mycket kunskap för att arbeta i socialtjänsten, veta väldigt mycket och väldigt brett. Och när man har den kunskapen man får från universitetet eller på annat sätt då kan man börja, då vet man var ramarna är och då kan man "pick and choose" och se individen. För hur mycket kunskap vi än får med oss genom kurser eller genom varandra, så möter man inte den människan man träffar där den är i rummet, så spelar det ingen roll vad det är för metoder.

Att socialsekreterarna behöver "veta väldigt mycket och väldigt brett" och "se individen" speglar en ambition att arbeta utifrån en helhetssyn på klientens problem och livssituation, oavsett vad som föranleder kontakten med socialtjänsten eller med andra ord "man har helheten med sig hela tiden". Ett konkret exempel kommer från en grupp där deltagarna arbetar med personer som söker försörjningsstöd, men där en mer komplicerad livssituation och problembild ofta visar sig:

En person som haft problem på många fronter, kanske missbruk eller psykisk ohälsa, det har varit arbetslöshet. Är det bra att ta allt på en gång eller ska man göra en sak i taget? Finns det någon forskning kring vad som är det bästa sättet att tackla en sådan problembild? Hur hjälper man en person som har en komplicerad problematik? Kunskap skulle kunna hjälpa i den situationen.

I citatet artikuleras ett behov av kunskap som matchar den sammansatta problematik som socialsekreterarna möter i arbetet. Komplexitet är ett begrepp som återkommande används för att beskriva klienternas situation och problembild och en slutsats som dras är att kunskaper måste anpassas och modifieras utifrån den unika situationen:

Människan i sig är otroligt komplex och många problem är komplexa. Oavsett hur mycket kunskap man än får, så är det sällan jag känner att "den här kunskapen kan jag ta för den passar perfekt så att jag kan hjälpa här".

Många gånger beskrivs också hur komplexiteten i det enskilda mötet reflekteras i den bredare samhällliga kontexten. Det omgivande samhället beskrivs i flera grupper som en fond mot vilket arbetet hela tiden behöver anpassas, såväl i förhållande till de problembilder som socialsekreterarna möter, som i förhållande till hur dessa bekymmer ska förstås, beskrivas och hanteras. En känsla av att det vardagliga arbetet spelar efter regler som kan komma ändras fort, och av andra aktörer än de själva, artikuleras som både ett villkor för arbetet och som arbetets existensberättigande:

Vi kommer ju alltid att ligga efter, det är vår funktion att ligga efter. För vi ska anpassa vårt arbete utifrån hur samhället ser ut och försöka hitta sätt att arbeta utifrån det. Nu ser vi ett stort behov av att ungdomar inte ska hamna i de kriminella gängen, men det ligger vi efter i.

Nu ser vi att fler och fler stannar hemma från skolan, så var det kanske inte för tjugo år sedan, jag har ingen aning. Vår roll är lite självuppfyllande eller vad man ska säga.

Citatet sätter fingret på det sociala arbetets villkor: att det äger rum i en ständigt föränderlig värld där upplevt nya sociala problem som socialtjänsten förväntas hantera kommer i blickpunkten och ställer stora krav på socialsekreterarna.

I det skafferi av kunskaper som socialsekreterarna bär med sig, och hur de orienterar sig mot ny kunskap för att förstå och navigera i det komplexa och osäkra sociala landskap som de möter, utkristalliserar sig ett brett spektrum av teoretiska och praktiska kunskaper och färdigheter. Det rör allt från teoretiska begrepp och perspektiv för att förstå aspekter av människan och det omgivande samhället, till mer handfasta och handlingsorienterade teorier och metoder för att lösa problem och bidra till förändring. Till detta kommer ett kontinuerligt men föränderligt flöde av kunskap och information, såväl sådan som finns integrerad i den egna professionen och organisationen, som sådan som måste sökas i sammanhang utanför. Det som sticker ut i vårt material är återkommande beskrivningar av hur mer väldefinierade kunskaper, ofta hämtade från utbildningar, integreras med erfarenhetsbaserade och personligt bundna kunskaper. Deltagarna återkommer till hur denna kunskap inte så enkelt låter sig artikuleras. En socialsekreterare som arbetar med barn och unga uttrycker detta på följande vis:

Det går ju inte att sätta fingret på att det är det här. Utan det är en mix av allt man någonsin lyckats ta till sig. Så någon renodlad metod kan jag inte säga att jag har närmat mig, eller någon renodlad teori. Signs of Safety är helt hopplöst om man ska tänka att det är något renodlat jag använder. Det är det inte. Det är en mix av mig själv och nåt som man kunnat anamma.

Med detta sagt övergår vi nu till att försöka bena ut vilka kunskaper som socialsekreterarna beskriver sätts i arbete och hur de söker och använder olika kunskapskällor.

Teori och praktik i socialt arbete

Som en underliggande bas för kunskapsanvändningen i den vardagliga praktiken beskrivs teoretiska kunskaper och perspektiv som knyter an till akademisk utbildning och forskning.

Även om deltagarna ofta refererar till kunskap som kommer av professionell erfarenhet, är man överens om vikten av teoretisk kunskap som både en förutsättning för och något som underlättar arbetet. En av socialsekreterarna uttrycker detta på följande vis: *"Klyschigt, men kunskap är aldrig tung att bära och det är skönt att ha teoretisk kunskap att vila i, för det skapar en större förståelse i mötet. Den håller en å jour"*. Här refererar socialsekreterarna generellt till den kunskap de fått från socionomutbildningen, vilken beskrivs i termer av grundläggande perspektiv och synsätt, eller för att tala med en röst från fokusgrupperna: *"Den ligger i botten och skvalpar lite"*. Utbildningen beskrivs också ligga till grund för utformandet av en yrkesidentitet: *"Man får ett annat perspektiv,"* säger en av socialsekreterarna och fortsätter: *"Sen kan jag inte sätta fingret på vilken kunskap, men man får en liknande grund att stå på"*. Socionomutbildningen framstår således som central för en professionell yrkesutövning.

Parallellt beskrivs socionomutbildningen emellertid som otillräcklig, genom att den inte fullt ut förbereder för det professionella sociala arbetet inom socialtjänsten: *"Det var min reflektion i efterhand, nu har jag gått i tre och ett halvt år och här står jag som ett frågetecken. Jobbet får man lära sig på plats"*. Potentiella lösningar på detta bekymmer som föreslås är större inslag av verksamhetsförlagd utbildning under grundutbildningen samt möjligheten till vidareutbildning för den som jobbat ett tag:

Jag tycker att jag lär mig dubbelt så mycket nu, när jag läser master, än vad jag lärde mig på hela socionomutbildningen. Jag kunde inte haka upp kunskapen på något då, men nu fattar jag. Det är samma texter jag läste ibland. Det är jättekonstigt. Man tänker: Hur dum var jag då? Men det var för att jag inte hade någon erfarenhet.

Som vi nämnde inledningsvis är det bara ett fåtal av deltagarna i fokusgrupperna som har genomgått en mer omfattande akademisk vidareutbildning. Däremot är det gott om exempel i materialet på att arbetsgivare tillhandahållit kortare kurser med fokus på specifika metoder och instrument, som Återfallsprevention, Motiverande intervju, BBIC och ASI. En metodarsenal som riktar sig till specifika målgrupper och som speglar kartläggningar och rekommendationer från den nationella kunskapsstyrningens aktörer. Ibland förekommer också vad som framstår som långsiktiga strategiska satsningar på modeller och arbetssätt, ämnade att fungera som vägledande ramverk för det sociala arbetet i kommunen.

Signs of Safety är ett exempel på en sådan modell som implementerats i en av kommunernas arbete med barn och unga och där personalen utbildats på bred front.

Ett exempel från en annan kommun är *"det 'systemiska tänket' där har vi fått mycket kunskap av vår arbetsgivare och det ska genomsyra hur vi arbetar tillsammans."*

I linje med hur brukarrepresentanterna talade om vikten med av att förstå de regler som gäller, talar socialsekreterarna om juridiken som en kunskapsmässig grund för det sociala arbetet inom socialtjänsten och en hörnsten i socionomutbildningen. Aktuell juridisk kunskap uppfattas som ett absolut nödvändigt ramverk för att kunna utföra det sociala arbetet inom socialtjänsten på ett professionellt sätt: *"Grunden är mycket juridiken. Man hänvisar till att 'nu ska jag göra detta för att det är jag skyldig att göra enligt lag'. Det är en kunskap man har fått sen universitetet. Kunna navigera."* Det handlar alltså om att kunna "navigera" i det juridiska landskapet och hålla sig á jour med aktuella rättsfall, prejudikat och förändringar i lagstiftningen.

Det skapar en djupare förståelse för varför man har en viss riktlinje om man får komma åt domar och titta hur rättsläget ser ut och följa det mer. Annars är det mycket nedskrivna rutiner som bara finns och man frågar sig inte så mycket varför.

Vårt att notera är hur professionalitet ställs i kontrast till ett mekaniskt följande av rutiner och mallar som underlag för bedömningar och beslut. Vi återkommer till detta tema senare i kapitlet, men vi ska först presentera hur socialsekreterarna samlar in och värderar olika typer av kunskap och information.

Att samla och värdera kunskap

Socialsekreterarna beskriver hur deras ambitioner att arbeta utifrån en helhetssyn och göra individanpassade bedömningar där klientens totala livssituation vägs in, innebär att de ständigt letar efter ny och relevant kunskap från olika källor och expertområden. Klienterna och deras problem blir på så sätt speglar för samtalen i fokusgrupperna, genom vilka både de kunskaper socialsekreterarna har, och de kunskaper de upplever att de saknar, framträder. Den drivkraft som uttrycks är då inte att försöka slippa klienter som inte omedelbart kvalar in i den insatsrepertoar de har till sitt förfogande.

Snarare formulerar socialsekreterarna en ambition att nå en bredare och mer sammansatt bild av den problematik som gör att klienten är aktuell för insatser från socialtjänsten:

"Vi behöver ju flera perspektiv för att kunna göra bedömningar och hitta det stöd och hjälp som behövs och som är möjlig att ge" säger en socialsekreterare. En annan uttrycker sig på följande vis:

Självklart så finns det ju kunskap inom andra fält som vi har nytta av och är beroende av för att kunna använda våra kunskaper. Vi är ju beroende av samverkan med andra grupper, både inom socialförvaltningen och utanför.

De egna kunskaperna uppfattas alltså inte alltid räcka till, men värt att notera i citatet ovan är man uttrycker ett beroende av andras kunskap *"för att kunna använda sin egen"*. Den ackumulerade professionella kunskapen och erfarenheten behöver således ständigt fyllas på, eftersom den är tydligt kopplad till de konkreta ärenden som socialsekreterarna arbetar med, vilket kräver ny och inte alltid förutsägbar kunskap och information från olika källor. Detta kan betraktas som ett sätt att förstå hur just kunskap handlar om att sätta olika former av information i sammanhang, där de också kritiskt kan värderas.

I fokusgrupperna beskrivs en bred repertoar av möjliga källor till sådan information: *"FASS brukar vara bra och så kan det vara Flashback, där står väldigt mycket"* säger en socialsekreterare och fortsätter: *"det beror på om man vill ha den instrumentella eller den verkliga kunskapen"*. En kunskapskälla som återkommande refereras till är Socialstyrelsen. Följande citat vittnar om Socialstyrelsens rekommendationer och riktlinjer som ett nav för kunskapssökandet:

Jag tycker Kunskapsguiden är väldigt bra, den är väl länkad från Socialstyrelsen. Det är olika tema inom vård och omsorg. Det är en bra kunskapsguide, det är väl därför den heter Kunskapsguiden.

I fokusgrupperna framträder också behov av medicinskt orienterad kunskap; för att förstå hur klienterna betar sig eller deras eventuella begränsningar när det gäller exempelvis arbetsförmåga, förmåga att planera eller dela boendeyta. Sammantaget lyfter socialsekreterarna en lång rad psykiatriska och somatiska omständigheter och bekymmer som villkorar vad som är möjligt och rimligt att göra för, eller kräva av, klienterna: *"Man har varit så himla inställd på att allt är bara en social konstruktion."*

Men en hjärnskada är ju en hjärnskada konstaterar en socialsekreterare. Här beskriver deltagarna i fokusgrupperna ett behov av samverkande kompetenser för att förstå, men också en insikt i att allt inte går att lösa med sociala insatser:

Dör hon om hon dricker en flaska vin eller återfaller en gång eller kan man leva med det länge? Det är mycket som vi behöver förstå och samarbeta kring. För det är ju inte en lösning på problemen så att säga. Det är mycket som spelar in.

I bästa fall etableras kontakt med en läkare som kan förklara ett intyg – annars får man försöka googla sig fram till kunskapen så gott det går:

Jaha, han har levercirros och dricker varje dag. Vi vet att det är allvarligt, men då går man in och försöker läsa på lite: Hur långt det är innan han dör? Jaha, 0,3, min klient hade 2,2 i levervärde, vad betyder det för den personen? Så det jag googlar, det är att jag försöker sätta mig in i allvarlighetsgraden i det jag möter.

En annan återkommande tematik riktar fokus mot andra myndigheter, som exempelvis Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, och deras regelverk, rutiner och riktlinjer. Aktuell och relevant information som bedöms som viktiga pusselbitar för att få underlag för egna ställningstaganden och bedömningar. Ett annat syfte som nämns i samtalen är att kunna förmedla information och tips när det efterfrågas av klienterna. Att fungera som lots för den enskilde klienten beskrivs både som en hjälp i sig och som en del i en alliansbyggande strategi:

Man behöver ha mycket kunskap om andra myndigheter, men också om samhället i stort. Man möter människor som förhoppningsvis får ett förtroende för en, och då kan det vara så att de frågar andra saker. Det ingår i ens jobb att visa vidare.

Man har ett stort ansvar som bärare av information. Ska jag ta på mig ansvaret att förmedla till dig som individ? Det är inte okomplicerat att föra någons talan, vilka konsekvenser blir det och vems ansvar blir det? Det är ett hav av olika beslutsfattare hit och dit, vad du har rätt till. Vi kan inte ens sortera ut överallt. För de som har en komplex problematik, är det svårt att veta vad olika instanser har att erbjuda.

Den professionella expertisen formuleras här på två plan: dels den generella kunskapen om hur samhället fungerar och hur man går till väga för att söka aktuell information, dels en mer grundläggande och subtil kunskap för att veta när, var, hur och med vad det är rimligt att ge klienten hjälp med detta.

Klienternas egen kunskap

Det är dock inte enbart professionella aktörer som beskrivs som nödvändiga noder för kunskapen i socialsekreterarnas arbete. Vi minns från det föregående kapitlet, där brukarnas perspektiv står i centrum, att det höjs kritiska röster mot socialtjänsten: om brister i bemötande och organisation. När socialsekreterarna resonerar om kunskap i förhållande till klienterna och ett brukarperspektiv som en del av den evidensbaserade praktiken, låter det så här:

Det är klart att professionens kunskap och erfarenhet är jätteviktig och att den vetenskapliga kunskapen är jätteviktig, men vi måste också ha med oss den vi ska jobba med och dennes kunskap om sig själv behöver upp till ett erkännande.

Att vara lyhörd inför klienternas egna kunskaper och erfarenheter "att vi tänker att de vi träffar faktiskt vet väldigt mycket själva, att vi inte tror att vi vet bättre än dem vad de behöver, än vad de själva vet", innefattar emellertid också en beredskap ställa sin professionella expertis till förfogande för att finna en framkomlig väg framåt:

De förväntar sig också att möta en socialsekreterare som kan ge råd och hjälpa till med bedömningen och reda ut. Jag menar, när jag går till doktorn så vill jag ju... även om jag tror att jag vet vad det är för fel på mig, så vill jag ju någonstans få doktors syn och diagnos. Oftast är det inte problematiskt. Sen finns det ju människor som av olika skäl är väldigt låsta i någon tanke. Då får vi vara professionella. Om det inte är något helt orimligt. Även om jag tänker att just den här insatsen kanske inte är det optimala för den här personen, men tror han det så, är det ju en god indikation på att det kommer att fungera. För får han någonting han inte tror på, så blir det ju inte så bra. Så då får man vara flexibel.

Vägarna till den mångfacetterade kunskap socialsekreterarna menar krävs för arbetet – om levervärderna, flyttkostnader, neuropsykiatriska diagnoser,

prejudikat från förvaltningsdomstolen, evidensbaserade metoder, klientens önskemål och erfarenheter - är således flera: allt från utbildning till informationssökande på internet. Det krävs också tillgång till andra professioners och organisationers kunskaper genom samverkan, samt relationer till klienterna.

Som den mest centrala källan till kunskapsutveckling framträder emellertid, som vi snart ska se, kollegorna och särskilt den egna arbetsgruppen.

Källor för kunskapsutveckling

I fokusgrupperna förmedlas ett kontinuerligt kollegialt utbyte av kunskap, vilket tar sig mer och mindre strukturerade former. Det handlar om allt från att i stunden snappa upp ett samtal i korridoren, söka råd av mer erfarna kollegor eller få tips på aktuell forskning av en student på verksamhetsförlagd utbildning, till mer organiserade sittningar i form av handledning, ärendedragningar och morgonmöten där alla bidrar med sin erfarenhet och kunskap:

Det blir en form av kunskapsinhämtning när vi har handledning. Det är ju de tillfällena när vi som grupp pratar om ett ärende och tittar på vad som är svårigheter i just det. Det blir också en mer, kanske en evidensbaserad, man samlar ihop den gemensamma kunskapen på ett annat sätt. Tittar på någonting tillsammans. Också.

Fokusgrupperna ger en bild av ständigt akuta och inte sällan komplicerade situationer som ställer krav på socialsekreterarna att snabbt leverera utifrån bästa möjliga kunskapsläge, där tiden sällan räcker till för fördjupning och reflexion:

Jag hade inte bilden av att jag skulle tillbringa så stor andel av min arbetstid med att hålla koll på andra för att fråga om hjälp när tillfälle ges. Det handlar om att man vill komma åt andras kunskap. Inte för att jag inte kan ta reda på det själv genom Socialstyrelsen eller vidareutbilda mig, men jag behöver lösa det nu. Jag kan inte spendera tre dagar för att läsa in mig på det här området. Jag behöver att någon hjälper mig här och nu.

En organisatorisk lösning, som framträder på lite olika sätt i fokusgrupperna, är inrättandet av funktioner/tjänster med specifika uppdrag att söka och förmedla användbar kunskap till socialsekreterarna. Uppdragen beskrivs på olika sätt, allt från information, råd, så kallad metodhandledning, utarbetande av handböcker och riktlinjer för medarbetarna, till mer avgränsade fokus på att inhämta och förmedla aktuell forskning och metodutveckling inom ett specifikt område.

Förste socialsekreterare är en sådan etablerad arbetsledande funktion på många socialkontor. I fokusgrupperna ser vi också exempel på nyinrättade funktioner som kallas "specialister" eller "seniora handläggare", som kan förstås såväl som neutrala spridare av kunskap som styrande aktörer:

Kunskapen kommer ofta uppifrån. Vi är beroende av att vi får information om att nu ska vi jobba på det här sättet, och sen kan det ta, beroende på vad man har för arbetsledning eller vad de tycker är viktigt, det finns säkert mycket och sen ska de välja vad vi ska satsa på här.

Socialsekreterarna beskriver, utöver etablerade och återkommande formella strukturer på arbetsplatserna, även arenor för kunskapsutbyten som de själva tar initiativ till och formar – alltifrån en nyanställd socialsekreterare som strategiskt följer med en mer erfaren kollega när denna tar en rökpaus (även om hen själv inte röker) och då passar på att ställa frågor, till en arbetsgrupp som bestämmer sig för att hålla förmöten inför de formella arbetsplats-träffarna, i syfte att inom gruppen formulera gemensamma kunskapsbehov och frågeställningar.

Att kombinera professionell expertis med andra kunskapskällor

Att kombinera arbetsplatsens strukturer för kunskapsspridning med spontana, flexibla och egenorganiserade strategier för kunskapsinhämtning går igen i socialsekreterarnas berättelser om hur de förhåller sig till kunskaper som lanseras uppifrån eller utifrån. I samtalen tar socialsekreterarna ofta utgångspunkt i den så kallade evidenstriangeln, som lanserades på bred front av nationella kunskapsaktörer vid införandet av kunskapsstyrningsideal i form av evidensbaserad praktik, bestående av en kombination av professionell expertis, bästa tillgängliga forskning samt klientens egna önskemål och förutsättningar.

Begrepp som återkommande dyker upp i samtalen kring EBP, är standardisering och manualisering, vilka förknippas med både möjligheter och problem.

Instrument och manualer av olika slag kopplas i fokusgrupperna till positivt laddade funktioner för arbetet. Av socialsekreteraren nedan bland annat uttryckt i termer av förutsägbarhet och tydlighet i arbetet med barn och unga:

Jag använder alltid Signs of Safety i början av en utredning. Jag tycker att det är ett bra tänk för att få det klargjort vad det är som... man har tre kolumner, vad fungerar, vad är vi oroliga för och vad behöver hända. Jag tycker att det underlättar väldigt mycket i mitt utredningsarbete för att se vad jag ska lägga fokus, och fokuset är att minska oron, och vad behöver hända.

I förhållande till klienterna lyfter socialsekreterarna fram hur strukturerade arbetssätt utifrån standardiserade instrument för planering och uppföljning ger en motiverande tydlighet, genom påminnelser om målsättningar i och för arbetet, för både klienterna och socialsekreterarna:

Det har gjort mig mer varse om vad vi jobbar för och det blir lite belönande för en själv att se att insatsen som vi har beviljat har gjort skillnad. Det är belönande för både oss och klienten.

Ytterligare en fördel med standardiserad kunskap som uttrycks är att den kan fungera som övergångsobjekt för den mindre erfarna socialsekreteraren, som något att luta sig mot innan en större känsla av trygghet i yrkesutövningen kunnat inträda. Parallellt uttrycks emellertid kritik mot vad som uppfattas som en bekymmersam övervärdering av denna typ av kunskap, på bekostnad av kunskaper om bemötande och relationsskapande:

En professionell socialsekreterare är den som kan standardisera. Relationsskapande och kunskapen om att bemöta människor och lyssna på kollegor. Den dämpas ner. Den kunskapen tycker vi är jätteviktig.

Också här tar socialsekreterarna avstamp i den så kallade evidenstriangeln, men ger uttryck för en snedfördelning där de tre benen i den väger olika tungt:

Lagrum och evidens och standardisering, det väger över jättemycket och så försvinner erfarenheten och brukarnas egna. Det blir helt snedfördelat i den här kunskapsbaserade praktiken. Det blir bara en del!

Snedfördelningen relateras till risker, dels för att klienterna inte blir hörda och att deras bekymmer blir kategoriserade snarare än analyserade, dels för att socialsekreterarna inte får utrymme för att använda sina kunskaper, *”Det sociala arbetets värde försvinner, och det är kunskap”*. Följande dialog uttrycker väl det dilemma som kommer till uttryck:

Vissa upplever att standardisering gör det mer tydligt, men samtidigt styr det vart fokus ska vara så man kanske inte välkomnar andra aspekter som klienten för med sig. Det är dennes liv vi ska jobba med, inte någon färdig.

Då blir det att standarden sätter ramen för vad vi tittar på, att vi redan där och kategoriserar.

Och standard är inte alltid evidensbaserad heller.

Standardisering beskrivs alltså å ena sidan som en potentiell garant för ökad rättssäkerhet och likvärdighet, å andra sidan utifrån en risk för att kunskapen blir alltför snäv, yttlig och/eller tillfällig till sin karaktär.

Det är uppdraget, att administrera försörjningsstödet på ett rättssäkert sätt. Men sen är det den andra delen, självförsörjningsuppdraget, hur personen ska komma tillbaka till sin egen försörjning. Utreda om du har någon arbetsförmåga eller behöver stöd i det. Det är väldigt lite kunskap kring den biten, hur man ska tänka för att det ska bli hållbart på sikt.

Att de insatser som ges ska syfta till att det blir hållbart på sikt, hänger också samman med ett professionellt förhållningssätt, vilket förutsätter individuella bedömningar: *Vad är rätt krav för den här personen? Var är ribban? Vad är rimligt så att det blir en individuell bedömning? Hade vi haft mallar så skulle vem som helst kunna jobba med detta.*

Sammantaget tar alltså socialsekreterarna avstamp i den pågående diskussionen om evidens som återkommer i flera av de fokusgrupper som utgjort underlag för den här rapporten.

Det är en komplex bild som framträder, och inom grupperna med socialsekreterare går det att finna spår av oenighet, genom positioneringar som uttrycker starkare tonvikt på standardiseringens för- respektive nackdelar. Sådana oenigheter relaterar emellertid framför allt till värderingen av olika

former av kunskap. Det som karaktäriserar samtalen är inte en förenklad eller ensidig bild av för eller emot olika former av kunskap. Tvärtom synliggörs hur socialsekreterarna efterfrågar såväl standardiserade och manualbaserade kunskaper som kunskaper som möjliggör för dem att i mötet med enskilda klienter använda sin samlade professionella kunskap för att göra bedömningar och ge hjälp som är relevant i förhållande till den specifika situationen.

När ramarna upplevs hindra kunskapsanvändningen

En närliggande tematik handlar om att de metoder som de rekommenderas att använda inte alltid framstår som enkla att omsätta i den egna professionella vardagspraktiken, det finns hinder i bland annat olika former av ramar eller styrning. Här diskuterar socialsekreterarna andra faktorer än kunskapernas värde på ett abstrakt plan. I fokusgrupperna ges flera exempel på hur socialsekreterarna tar del av nya metoder och arbetssätt på kurser och utbildningsdagar, för att sen komma tillbaka till en arbetsplats som inte förändrar sina rutiner på det sätt som metodiken kräver:

Man går en utbildning och får en boost. Så bra och vad kul och vi kan arbeta med detta. Och så kommer man tillbaka till verksamheten och nej. Lite så, tyvärr.

Ett annat problem som framträder är att den insatsrepertoar som står till förfogande inte är anpassad efter de klienter som socialsekreterarna möter på socialkontoret: "Det är någon form av glapp mellan dem vi faktiskt träffar och det vi kan erbjuda". Ett exempel är att tillgängliga behandlingsinsatser för klienter med drogproblem uppfattas som utformade för medelålders män, utan andra bekymmer än en problematisk alkoholkonsumtion, vilket rymmer illa med de hjälpbehov socialsekreterarna ser hos yngre personer där drogproblemen utgör en del av en mer sammansatt och komplex problembild. En annan dimension är vad man uppfattar som en ensidig politisk styrning mot så kallade hemmaplanslösningar, där öppenvård rekommenderas oavsett komplexiteten i klientens problembild och vilka lösningar som tidigare prövats och misslyckats.

Det är ju också politikernas beslut att vården i huvudsak ska ske på hemmaplan. Det är klart att man helst inte ska skicka barn med problem till barnhem, och en socialt etablerad person med beroendeproblem ska kanske inte heller åka någonsans.

Men ibland så kanske förändringsarbetet är helt omöjligt att få till i en hemmiljö. Så det känns ju som okunskap att säga att all vård ska ske på hemmaplan. Att ha det som mål. Jag tänker att all vård ska ske där den är bäst för den som ska ta emot den.

Som citatet ovan visar relateras den här typen av upplevt olyckliga konsekvenser av styrning till okunskap hos beslutsfattare, konkretiserad genom en generell tendens att ekonomisk styrning ges företräde framför professionella bedömningar. Vidare diskuteras hur det, på organisationsnivå, ges prioritet till snabba lösningar och tidsbegränsade beslut, framför långsiktighet i arbetet:

Vi vet ju att förändringsprocesser tar tid, men ändå ska vi fatta de här tidsbestämda besluten. Det är hela tiden: "Ni måste öka utflödet." Ja, hur då? Hur ökar vi utflödet med personer med så tunga problem?

Beslutsfattandet är en central dimension av den styrning som diskuteras i fokusgrupperna. Det är här relationerna, och skillnaderna i avstånd mellan klient, socialsekreterare och beslutsfattare, som fokuseras:

Vi som möter personen är ju inte de som tar beslutet, utan det är de människor som inte möter de här personerna som tar besluten. Det enda de har att gå på det är det vi skriver och säger. Ibland går det inte att förmedla en människa eller ett möte.

I vårt material finns flera beskrivningar av hur inomorganisatoriska och ekonomiska faktorer blir styrande för vilket arbete som möjliggörs. Deltagarna relaterar också detta till hur vetenskapligt grundad kunskap inte upplevs väga särskilt tung i verksamheten:

Det är så många andra saker som styr, som budget och organisation och sådant. Så ja, det är nog ganska många som: "Det att det har kommit lite nya rön, men det låtsas vi inte om just nu, för det funkar inte med hur socialtjänsten gör, vilka upphandlingar och ja. Nu tror vi inte på det, utan nu tror vi på det" Och det är väl inte alltid som det är så kopplat till aktuell forskning.

Socialsekreterarna anknuter till hur de i arbetet argumenterar, såväl för enskilda klienter och de bedömningar de gör som i förhållande till arbetssituationen generellt. Bekymret som återkommer är en upplevelse av att de visserligen har en möjlighet att yttra sig, men att ingenting händer när de beskriver de problem de ser i sin vardagliga praktik:

De som är högre upp har en tendens att lyssna mycket, men de tar inte in det. Det kanske räcker för dem att säga att "socialsekreterare får yttra sig", men de struntar i vad de hör. Vi talar jättemycket om alla problem och saker som behöver förbättras, men det blir inget av det.

Sammantaget diskuteras alltså hur styrningen av arbetet innebär begränsningar av olika slag: av möjligheten att kunna genomföra arbetet utifrån den bedömning som görs, av utrymmet för vetenskaplig kunskap att få genomslag och upplevelsen av att få gehör. Det som sticker ut i dessa samtal är en känsla av maktlöshet inför de svårigheter i kunskapsanvändning socialsekreterarna upplever.

När kunskap blir tung att bära

En av socialsekreterarna sa tidigare i kapitlet: "*Klyschigt, men kunskap är aldrig tung att bära*". En konsekvens av den maktlöshet socialsekreterarna ger uttryck för är dock att ökad kunskap faktiskt kan bli svår att bära med sig i arbetet:

Ibland kan det vara lite ångestskapande nästan, att man lär sig mer. Vi hade ju typ en genomgång av LVM och då var det... att vid de här tillfällena ska man nog tänka LVM och så var det en massa saker som vi stöter på ofta och som vi typ inte inleder LVM-utredningar på.

Citatet ovan illustrerar hur ökad kunskap inom ett område, i det här fallet vilka indikationer som gäller för att inleda en LVM-utredning, leder till en etisk stress relaterat till det tydliggjorda glappet mellan deras professionella kunskap om vad som bör göras och de upplevda möjligheterna att agera. Ett annat spår i samtalen är de svårigheter socialsekreterarna beskriver när det gäller att nå ut med den kunskap som de samlat på sig om klientgruppens problem och hjälpbehov. Här beskrivs, utöver det glapp mellan socialsekreterare och beslutsfattare som diskuterades ovan, även ett glapp mellan den samlade kunskap de för vidare till sina chefer, och den kunskap de uppfattar när politikerna:

Vi förmedlar väldigt mycket utåt upplever jag: vilken målgrupp vi möter och vad de har för behov. Och vi lägger det överallt typ, till arbetsledare och försöker trycka in informationen om vad de vi möter behöver. Men det landar ju inte någonstans. Eller så är vi alla lika maktlösa helt enkelt.

Man undrar ju ändå litegrann, utifrån att vi förser arbetsledningen med väldigt mycket, och det verkar ju stanna där. Det är ju till politiken som kunskapen behöver komma, för de verkar ju helt ovetande.

Ytterligare en potentiell problematik, i förhållande till att bära kunskap, relaterar socialsekreterarna till den kunskap som klienter förmedlar till dem. Här diskuterar de hur den individuella bedömningen kan påverkas av den enskilde klientens beredvillighet och förmåga att presentera sig och sitt ärende:

Man ska göra en individuell bedömning, ju mer man vet om ärendet och kan lägga fram, här måste vi se till individens situation och hälsa. Och man vet mer, om personen är mån om att berätta om sig, och det är inte alla. Det blir fler led, om individen får mig engagerad och kanske berättar sin historia mer och sina svårigheter, så får jag mer information att förmedla vidare. Det kanske blir lättare att skapa ett engagemang än för hon som inte är så härlig och kanske är sur.

Ett individanpassat förhållningssätt som bygger på allians och samarbete ses alltså, som vi tidigare varit inne på, som en nödvändig förutsättning för det professionella arbetet. Samtidigt måste detta balanseras så att den som "inte är så härlig och kanske sur" också får sina rättigheter och hjälpbehov tillgodosedda. Detta för socialsekreterarna tillbaka till ett fokus på klienterna, och vem som är arbetets primära avnämare, vilket leder oss fram till nästa avsnitt.

Klienten som den primära avnämaren

När socialsekreterarna beskriver förutsättningarna för hur kunskap omsätts och nyttiggörs i det direkta klientarbetet relateras detta till en vidare samhällskontext som berör mer grundläggande politiska frågor och generaliserade synsätt på olika gruppers rättigheter och skyldigheter:

Från politiskt håll är det mycket motprestation, kravställning: 'Du ska förtjäna ditt försörjningsstöd' och arbetslinjen. Men vad består den i? Det är klart att det är bra för alla att ha ett arbete, men hur går man till väga, vad ger effekt i det? Det säger inget om man inte bryter ner det.

Politiska diskussioner om motprestationer för försörjningsstöd och den så kallade "arbetslinjen" hamnar här i centrum för samtalet i fokusgruppen.

Socialtjänsten blir den plats där frågorna som här ställs – "vad består den [arbetslinjen] i", "hur går man tillväga", och "vad det ger effekt i det" – ska brytas ner och omsättas av socialsekreterarna i och genom arbete med konkreta klienter. I en annan grupp söker man förklaringar till varför brukarperspektivet inte tillmätts samma betydelse i missbruks- och beroendevården som man menar görs i verksamheter som möter andra målgrupper:

Om man ska tänka någon form av evidensbaserad praktik, så hamnar brukarperspektivet lite i skymundan. Just vuxendelen inom socialtjänsten tror jag ligger långt efter där. För det är just ingen som varken gillar eller bryr sig om våra klienter någonstans i samhället. Sjukvården skiter i dem, hyresvården skiter i dem, anhöriga kämpar, men skiter också i dem till slut. Det finns liksom ingen lobbygrupp för dem. Och det kan ju smitta av sig in i verksamheten. Att de traditionellt inte lyssnas på så mycket.

Socialtjänsten framträder i fokusgrupperna som en arena där abstrakta visioner bryts ner till konkret praktik och som en sista utpost för utsatta och marginaliserade människor som kanske inte har någon annan att vända sig till. Detta relateras i fokusgrupperna både till en fråga om villkoren för kunskapsanvändning i socialtjänsten och till en bredare och mer övergripande fråga om vad och vem det sociala arbetet är till för:

Jag landar i att vi ska hjälpa. Social rättvisa ska det leda till, men jag tycker att det blir mer och mer kontrollerat. Det är nya professionella i socialtjänsten, utvecklingsledare ska kolla att vi följer saker, IVO. Det blir mer och mer ett risk- och kontrollsamhälle. Men vi ska hjälpa. Fokus har skiftat på ett konstigt sätt och jag tycker att det är viktigt att vi socialarbetare står upp för vår kunskap. Vi kan det här, vi har praxis med oss, vad vi ser och hör och empati, och det ska inte slås ner av standard och vad man tycker ovanifrån.

Vi jobbar för klienterna, inte för att pricka av att vi gör rätt. Det ska ge något till dem.

Frågan om vem det sociala arbetet är till för relateras här tillbaka till den inledande frågan om kunskap, men denna har nu blivit flera frågor: om hjälp, om rättvisa, om kontroll, om fokus, om praxis, om empati och om standard. Det som framträder här är då inte en upplevelse av att kunskaperna inte finns, utan hur olika kunskaper värderas.

När kunskaper värderas olika

I relation till frågan om avnämare återkommer socialsekreterarna till vad som i mötet med klienterna är möjligt att göra, och hur de ska kunna veta det. Det bekymmer som då starkast framträder är inte att socialsekreterarna upplever att de saknar kunskaper. De uppfattar visserligen, som vi sett, att många kunskaper de fått med sig, inte minst från socionomutbildningen, kan vara svåra att artikulera utan att reducera till personliga och kroppsliga metaforer: till något som sitter i ryggmärgen, i fingerspetsarna eller i magen på den enskilda socialsekreteraren. Detta trots att de, ställda bredvid deltagarna i de andra fokusgrupperna, är de enda utöver akademien och FoU-verksamheterna som tar upp vikten av teoretiska perspektiv och begrepp, deras samlade kunskaper kring dessa, och hur de kommer och kan komma till användning i deras arbete. Så här berättar en av socialsekreterarna om ett initiativ där man använde en del av metodhandledningstillfällena till att föra in de teoretiska perspektiven från utbildningen kopplat till enskilda ärenden:

Vi lyfte någon teori i det här sammanhanget. Det var en välkänd klient. Hela gruppen hade kunskap om problematiken och alla misslyckade insatser och sen lyfte vi någon teori, jag tror att det kan ha varit anknytningsteori. Och vi gick igenom teorin och sen tog vi klienten utifrån den teorin. Och helt plötsligt så såg vi helt nya saker som vi inte hade sett förut och alla fick... Det var jättespännande. Och väldigt, väldigt tillfredställande. Och jag tror vi blev mycket bättre utifrån det, i vår yrkesutövning.

Det övergripande problem socialsekreterarna beskriver är alltså, snarare än upplevda kunskapsbrister, relaterade till en upplevd kunskapshierarki som upplevs skapa för små utrymmen för fördjupande analyser och fokusgrupperna återkommer deltagarna både till betydelsen av teoretiska perspektiv och till en mer specifik önskan om fördjupade kunskaper om vad som är hjälpsamt på sikt:

Man reflekterar kring vilka insatser som ger effekt och vilka som inte ger effekt och varför ställer man ett visst krav? Väldigt lite kunskap kring hur man ska tänka för att det ska bli hållbart på sikt? Väldigt mycket de snabba lösningarna, bara jag ser att du lämnar in den varje månad så kan jag ha ryggen fri att betala ut pengarna.

Den diskussionen skulle man behöva ha mycket mer, men så kommer det dagliga in, med flyttkostnad och hyresskulder och hinna få ut pengar och så är det den här lilla tiden kvar att lyfta perspektiven. Vad är verksamt, vilket stöd ger effekt?

Här ställs återigen ytliga kunskaper och krav på snabba lösningar mot ett långsiktigt hållbart arbete och dialogen illustrerar en i fokusgrupperna generellt uttryckt erfarenhet av hur olika former av kunskaper tillmäts olika status och betydelse, och att detta får bekymmersamma följder för arbetet:

Det känns inte som att våra chefer, eller politikerna, eller någon, frågar vad som ger effekt, utan de frågar: Hur många besök har ni haft? Hur många gånger har ni ställt kortfrågor? Hur mycket försörjningsstöd har vi betalat ut? Hur många ärenden har vi? Hur mycket avslutar vi?"

Värt att notera är att citatet ovan inte enbart talar om chefer och politiker, utan upplevelsen av att ingen efterfrågar de kunskaper socialsekreterarna berättar att de vill och behöver fördjupa för att arbetet ska ge effekt. Intressant nog ställs då inte kvantitativa frågor mot kvalitativa. Det som efterfrågas är exempelvis tillgång till uppföljningar av hur insatser fallit ut, i enskilda fall, som möjliggör en helhetsbedömning av inverkan av faktorer. I förhållande till denna typ av frågor, där socialsekreterarna själva skulle kunna framträda som potentiella kunskapssubjekt, som genom det vardagliga arbetet skapar kunskaper, framstår de dock inte som efterfrågade, annat än av varandra.

Även detta kan kopplas till den kunskapshierarki som diskuterades ovan, där upplevelsen av kunskapernas tydliga användbarhet inte ses som ett komplement till, utan ges företräde framför kunskaper vars omedelbara applicerbarhet inte låter sig fångas lika lätt.

Kunskaper som skulle kunna bidra till stärkt reflektion och fördjupade analyser, är emellertid efterfrågade av socialsekreterarna:

Vi möter de här människorna varje vecka och till slut blir det någon form av rutin, att man glömmer bort att analysera lite varför de beter sig på ett visst sätt. Jag är ju medveten om vilket jobb jag har och vilka människor jag träffar, men man måste bli påmind om det. Så jag skulle vilja veta mycket mer och ha det [kunskapen] levande i jobbet.

Sista raden i citatet ovan "veta mycket mer och ha det levande i jobbet" är en tematik som återkommer i fokusgrupperna. Det saknas emellertid arenor för kunskapsutveckling av detta slag, utöver de tillfällen socialsekreterarna själva tar initiativ till.Handledning nämns ibland som ett forum för reflexion, men den samlade bild som materialet ger pekar även mot ett behov av fördjupad teoretisk förståelse för de personer, situationer och samhällseliga villkor som de möter i sitt arbete, tillsammans med strategier för förändring.

En potentiell aktör som socialsekreterarna lyfter här är universiteten, och här framträder en påfallande distans i förhållande till akademien: "Det är väldigt vakuum från universitetet." Universitetet beskrivs som en visserligen viktig och given, men samtidigt frånvarande och svårtillgänglig, aktör i kunskapsfrågor.

Tänk om man fick hoppa in på universitet och gå på lite föreläsningar. Man tänker på ett annat sätt när man träffar individerna i vardagen och få lite påfyllnad. det är så otroligt viktigt, annars blir det mycket rutin och man tappar. eller man tänker inte kunskap, utan man tänker. det blir rutin.

Det som framträder i fokusgrupperna, och som illustreras av citatet ovan, är en önskan om en generell och understödd integrering av teori, forskning och praktik och att "bara få sitta och gosa sig i kunskapen". Erfarenheter från sådana tillfällen beskrivs som betydelsefulla, som då de har fältstudenter från socionomprogrammen och passar på att ställa frågor av teoretisk eller forskningsrelaterad karaktär "försöka sno till sig lite saker från [studenten] som är färskt från universitetet". Mer omfattande vidareutbildningar som mastersprogram eller forskarutbildning framstår, med något undantag, som ett mindre realistiskt alternativ, särskilt som det är något som de förväntas göra på sin fritid. Flera menar dock att det borde vara arbetsgivarens ansvar att möjliggöra: "jag har gått på kurser på universitetet för att jag har velat lära mig, men jag tänker att det ska ju inte ligga på mig".

En fråga som reses i en av fokusgrupperna är hur deras arbetsgivare egentligen ser på akademisk kunskap:

Om man ska säga någonting som inte låter så snällt. Ibland så känns det lite som att arbetsgivare kanske tänker att universitet, där är det lite mjuk information, och typ Länsstyrelsen och Socialstyrelsen och Dialoga; här har vi information som vi kan använda oss av. Lite så att det kanske inte premieras på det sättet.

Jag tror att arbetsgivaren kanske tänker att vi kan inte använda det, att det finns lite dålig syn på det. Jag vet inte, mina fördomar kanske?

Det saknas dock inte idéer eller visioner och vi ger sista ordet till en av socialsekreterarna som har följande förslag: *"Om man från universitetets håll skulle komma ut på våra team och höra diskussionerna som går där och lyfta diskussionen till en annan nivå, det hade varit jättespännande."*

Sammanfattande diskussion

Som ett genomgående tema i fokusgrupperna framträder hur socialsekreterarna förefaller vara osäkra på vilka kunskaper de egentligen besitter. Vikten av teoretiska kunskaper betonas å ena sidan som nödvändig, å andra sidan beskrivs dessa kunskaper som svåra att artikulera och inte heller efterfrågade när arbetet (ut)värderas. Här blir också socionomutbildningens betydelse tudelad. Å ena sidan betonas vikten av kunskaper om perspektiv och komplexitet, å andra sidan upplevs utbildningen inte ha förberett dem för arbetet i socialtjänsten. När socialsekreterarna talar om sin vardagspraktik betonas olika typer av kunskap. Ett spår handlar om faktakunskaper: hur mycket är det rimligt att en flyttjälp får kosta eller vad är ett normalt levervärde? Dessa kunskaper söks på de arenor de har tillgängliga – varandra, andra professionella aktörer och internet. Men detta är tidskrävande och instrumentella kunskaper av detta slag blir snabbt daterade. De får därför en flyktig karaktär. Socialsekreterarna efterfrågar och använder standardiserade kunskaper och mallar kan fungera vägledande, motiverande och trygghande. Sådana kunskaper upplevs emellertid också som otillräckliga, då de ofta skaver mot den komplexitet som uppenbarar sig i mötet med enskilda klienter, inte minst över tid och i förhållande till klientens egna kunskaper. Detta gör dem trubbiga.

Det bekymmer som framträder i fokusgrupperna är inte att faktakunskaper och manualbaserade instrument inte uppfattas som viktiga eller rimliga att söka efter och använda: snarare betonas hur socialsekreterarna lägger mycket av sin arbetstid på att förhålla sig till olika kunskapskällor, och värdera dem i relation till de konkreta situationer de möter. Bekymret som lyfts är snarare hur olika typer av kunskaper värderas olika, vilket bäddar för en kunskapshierarki som socialsekreterarna inte uppfattar som ändamålsenlig.

Detta blir tydligt inte minst i förhållande till vilka kunskaper de upplever efterfrågas av chefer och politiker: hur många möten de haft, hur många blanketter som fyllts i eller hur många ärenden de avslutat.

Detta beskrivs som ytliga kunskaper som inte förmår svara på de frågor de själva skulle vilja söka svara på: om vad som varit hjälpsamt, när, varför, på vilket sätt.

Som en potentiell motkraft till den flyktighet, ytlighet eller trubbighet som beskrevs ovan, uttrycker fokusgruppernas deltagare ett ideal om "den reflekterande praktikern", där magkänslan artikuleras och diskuteras, men också kritiskt prövas genom att granskas och ifrågasätts av kollegor, teoretiska begrepp, forskning och forskare. De önskar få ta del av olika typer av kunskaper, med tid att reflektera över och processa vad som är verksamt och hur de ska förstå de bekymmer de möter. Utrymmet för detta tycks dock vara begränsat, såväl tidsmässigt som i förhållande till vad som efterfrågas av dem i arbetets vardag. Det är emellertid i potentialen om den reflekterande praktikern som arbetsglädje, kreativitet och motivation kommer till uttryck i fokusgrupperna: det är här arbetet uppfattas som meningsfullt och roligt. Detta ställs i relation till hur de här själva kan framträda och växa, men också använda varandra som kunskapssubjekt. Genomgående kopplas detta också till erfarenheter av möten med klienter då de fått möjlighet att pröva och utveckla sina kunskaper och finna lösningar. Den reflekterande praktikern framstår således som förankrad i relationer till klienter, kollegor och andra professionella. Kunskapsöverföring från och till enskilda klienter förutsätter relationer präglade av samarbete. Kunskapsutbyte mellan kollegor och andra professionella kräver relationer. Dessa relationer är dock osäkra, på grund av både intern och extern personalomsättning, grad av specialisering och svårigheter att få kontakt med personer inom andra myndigheter. Också i förhållande till arbetsledningen och organisationen lyfts relationer, här i form av arbetsplatsens kultur, men också chefers olika grad av involvering i arbetet.

Det som också efterfrågas är en förstärkt forskningsförankring och hjälp till teoretisk reflektion i arbetets vardag, där kunskap från olika källor kan värderas i syfte att möjliggöra sammanvägda bedömningar och handlingsalternativ. Här verkar FoU-verksamheterna vara frånvarande i fokusgruppernas diskussioner. De exempel som lyfts, utanför det kollegiala på arbetsplatsen, är vikten av samtal med socionomstudenter på verksamhetsförlagd utbildning och enstaka utbildningstillfällen, men utöver detta framstår även universiteten som en önskad, men alltför frånvarande, aktör.

De beskriver emellertid även villkoren för användningen av kunskap relaterat till chefer och politiker, vilka kan fylla både möjliggörande och förhindrande funktioner.

Den grundläggande kunskapen, och framför allt dess potential att omsättas i handling, förefaller med andra ord vila på kvaliteten i relationerna – de som finns, de som saknas, och de vars potential är svår att realisera i det vardagliga arbetet.

KAPITEL 4



”DET VI GÖR SKA HA EN PÅVERKAN PÅ DET PRAKTISKA”

Perspektiv från socialarbetare inom vård och omsorg

Kristofer Hansson

I kapitlet presenteras kunskapsanvändning bland socialarbetare i samordnande, utvecklande och utredande klientarbete inom vård- och omsorgsområdet. Fokus är arbetet med funktionsstöd och äldreomsorg och hur de arbetar med kunskap, brukarnära och praktiskt. I arbetet ska de ta in och processa information och kunskap i olika former, för att sen förmedla ut det till brukare och brukarnära personal. De översköls ofta av information, samtidigt som de måste förhålla sig till olika kunskapshierarkier inom och utanför kommunen.

I detta kapitel presenteras den form av kunskapsanvändning som finns nära det brukarnära arbetet, men som inte är direkt involverad i själva arbetet. Här återfinns socialt arbete med insatser som kommunerna, enligt lag, är skyldiga att erbjuda. Kunskapsanvändning i dessa verksamheter handlar i hög grad om att samordna, utveckla, följa upp samt utreda de olika brukarnära verksamheter som finns i kommunen. I dessa verksamheter finns både personer med funktionsnedsättningar och de äldre, samt den brukarnära personalen. Många gånger är det komplexa verksamheter med ett stort antal brukare och anställda, som måste hantera olika typer av kunskaper. Det kan handla om att föra ut ny kunskap till den brukarnära personalen för att ge stöd i deras arbete, att hantera kunskap om enskilda brukare som är boende i verksamheten eller att utveckla och anpassa verksamheten utifrån samhällets olika och föränderliga krav. I detta kapitel diskuteras denna komplexitet vidare.

Kapitlet har sin empiriska grund i fokusgruppsintervjuer med tre olika verksamheter inom vård och omsorg, i såväl större som mindre kommuner. En av grupperna samlade tjänstemän inom funktionsstöd och två genomfördes inom äldreomsorgens område. Medan de fem medverkande representanterna för funktionsstödområdet hade varierande bakgrund såsom socionom,

beteendevetare och sjuksköterska, var de nio från äldreomsorgen en mer homogen grupp. En av deltagarna där var socialpedagog, medan övriga var utbildade socionomer. De medverkande i dessa grupper hade roller som handläggare, pedagogisk handledare eller kvalitetsutvecklare.

Föreställningar om kunskap

Att samtala om vad kunskap är och hur den används i det vardagliga arbetet kan upplevas ganska abstrakt. Även om alla de medverkande i fokusgrupperna hade en högre utbildning, och flertalet av dem också hade arbetat många år inom kommunens olika förvaltningar, hör det inte till vardagligheterna att reflektera över kunskapens betydelse. Alla tre fokusgrupperna började därför lite trevande, men efterhand skapade de en diskussion om hur kunskap betraktas på deras arbetsplatser.

När grupperna fick frågan om vad de använder för kunskap kunde svaret bli att det var en svår fråga, men därefter gavs ofta ett mer utvecklat svar, som:

Det finns olika kunskap, kunskap du kan läsa dig till, kunskap som du besitter för att du har en erfarenhet, kunskap utifrån att du frågar kollegor och inhämtar kunskap från dem.

I detta citat framstår kunskap som något stort och något som kan finnas i olika delar av kommunens verksamhet. Det är en föreställning om att kunskap är något den enskilde individen kan vara bärare av, men även något som kan delas mellan människor i sociala relationer. Kunskapen kan också finnas i mer fysisk form, som till exempel i en bok. I fokusgrupperna betonades också vikten av de sociala relationerna för kunskapsutvecklingen: "*Det är mycket kollegialt, det lär man sig mycket av. Bara av att vara i lunchrummet... Sen har vi teammöten i våra mindre team*". Föreställningen om kunskap som något relationellt förstärks i detta citat och görs samtidigt vardagligt och konkret. Det är genom att jobba tillsammans som kunskap kommer till och skapas.

Ett annat sätt att angripa frågan om kunskap var att de försöker definiera kunskap som en mer rumslig egenskap där kunskap kom att bli något som individen kan vara både nära och långt ifrån:

Det vi gör ska ha en påverkan på det praktiska, i det brukarnära. Det är inte alltid så enkelt att få den kopplingen för att vi är så många, det är en stor förvaltning med många chefsled och många roller.

Vi ska liksom trappas ner och sen tillbaka upp igen. Det är inte alltid lätt att få ut kunskapen och att få tillbaka den kunskapen som vi behöver för att kunna göra vårt arbete.

Här beskrivs kunskap som något geografiskt. Kunskapen kan finnas väldigt nära i form av något man önskar få ut i verksamheten, men det kan också finnas ute i verksamheterna och därmed långt ifrån det egna arbetet. Ibland kan det handla om kunskap som förvaltningen själv har utvecklat eller tagit in utifrån i form av till exempel nya metoder. Detta är kunskap som kan behöva komma ut till de brukarnära verksamheterna i kommunen genom till exempel implementering. Vid dessa tillfällen kan den brukarnära verksamheten beskrivas som att den befinner sig geografiskt avlägsen, men att kunskapen trots avståndet behöver finnas i den brukarnära verksamheten. Detta poängteras också i samtalen när fokusgrupperna poängterar att: *"den största kunskapen behöver finnas närmast brukarna"*. Genom denna typ av beskrivningar gjordes kunskapsanvändningen mer konkret genom att personerna i fokusgruppen metaforiskt använde sig av rumsliga beskrivningar av vad kunskap är eller borde vara.

Perspektivet förstärktes av att fokusgrupperna återkom till vikten av att kunskapen måste vara brukarnära, ett ord som i sig själv säger något om avstånd. Kunskap blir något som geografiskt ska lokaliseras mycket nära brukarna, men också lokaliseras nära personalen som jobbar med brukarna. Detta poängterades i fokusgrupperna: *"Verksamheterna ser så olika ut så det vi lär oss är att vi ska möta brukarna där de är, men det är likadant med personalen. Vi måste möta dem där de är"*. Kunskap blir genom denna typ av uttalande inget abstrakt fenomen, utan något konkret som förändras utifrån att verksamheterna ser olika ut. Det är i de många olika verksamheterna som brukarna och personalen finns, och det är där man måste möta dem.

Med utgångspunkt i denna diskussion lyfte fokusgrupperna också fram betydelsen av att vara ute mer i verksamheten och de poängterade: *"Jag tror vi behöver vara mer ute för att ta vara på den kunskap som finns, alltså vardagskunskapen"*. Även om det här finns ett faktiskt förslag på hur de behöver arbeta, återfinns också en föreställning om att kunskap inte bara finns bland de som arbetar på förvaltningen utan också ute i verksamheten. Denna geografiska förståelse innefattar att de som socialarbetare inom vård- och omsorgsområdet kan behöva lämna kontoret och vara ute mer i vardagen där de också föreställer sig att en annan, och mer vardaglig, kunskap finns.

Genom att ta plats ute i verksamheterna är det också möjligt att samla in vardagskunskapen.

Samtidigt tydliggör detta resonemang en uppdelning mellan verksamheternas vardagskunskap och den kunskap som finns bland de socialarbetare som sitter på kontoret. Denna senare kunskap framställs som något annat. Möjligen kan följande mening från en av fokusgrupperna tydliggöra vad detta andra är: "*Vi har inte kunskapen, men vi vet ungefär var den finns. Att man blir lite spindeln i nätet*". I fokusgruppen håller de andra deltagarna med och säger: "*Lite åt det hållet, alltså just det*". Samtidigt som det finns en föreställning om en geografisk uppdelning, så skapas i samtalen en kategorisering som i sig själv genererar en uppdelning mellan vardagskunskapen som finns hos personalen som arbetar nära brukarna och den mer abstrakta och generella kunskapen som finns bland de som arbetar med att samordna, utveckla, följa upp och utreda. Man skulle kunna prata om att föreställningen om vad kunskap är förstärker en bild av hur verksamheten är uppdelad i en del som är brukarnära och en del som arbetar med kunskap mer abstrakt.

I en annan fokusgrupp återfinns en diskussion som kan sägas argumentera för det motsatta, nämligen vikten av att få stöd av varandra för att hitta en gemensam förhållning till en viss kunskap:

Ibland kan det vara att man behöver stöd i bedömningen: har jag tänkt rätt eller är det här skäligt? Från att det kan vara en fråga som handlar om något helt annat, en avgiftsnivå. Det är stort spann, det kan vara en liten fråga, en stor fråga.

Här poängteras vikten av att tillsammans skapa en form av gemensam tolkning av vilken kunskap som ska vara gällande. Detta är också något som fördjupas i fokusgruppen och man menar att det finns en styrka att geografiskt sitta tillsammans: "*Något av det mest värdefulla med att sitta ihop är att man ökar chansen att det blir lika bedömningar till hemtjänsttagarna*". Här finns en föreställning att den rumsliga gemenskapen är en förutsättning för att fatta välgrundade och rättvisa beslut, att kunskap är något som finns mellan kollegor. Olika föreställningar om vad kunskap är och hur det ska användas tydliggör hur socialarbetare inom vård och omsorg betraktar kunskapsanvändning. Dessa föreställningar påverkar också hur arbetet utformas inom området. I nästa del av kapitlet fördjupas detta genom ett fokus på vilken roll de medverkande i fokusgrupperna ser att de har i verksamheterna de jobbar i.

Att ha en roll och att ta en roll

Synen på kunskap verkar också påverka hur deltagarna i fokusgrupperna argumenterar för att det finns olika roller i verksamheten som man kan ha eller som man kan ta. Efterhand som diskussionerna fortskred framgick dessa olika roller och en sådan roll var att se sig själv som facilitator. Med detta menas att man ser sig ha en roll som initierar och förändrar verksamheten med hjälp av kunskap. I en av fokusgrupperna återfinns följande dialog:

Jag upplever mig som en konsult.

Jag har ju känt att jag gärna vill ha titeln facilitator. Jag underlättar för sjuksköterskorna, kan hjälpa dem att ta reda på kunskap och vara diskussionspartner.

Allting från övergripande frågor till att du säger hur ska vi göra det här och hur långt det kan ta. Det kan vara en övergripande fråga till en chef. Utifrån verksamheten kan det vara att identifiera och inhämta: nu ser det ut så här, då kanske vi behöver det här. Så man blir ju en spindel i nätet, upp och ner. Ibland kan det komma utifrån att man har en brukare som man inte vet hur man ska hantera. Men vi ser ändå helheten.

Att vara facilitator innebar för denna diskussion att man hade fokus på kunskap och i det vardagliga arbetet identifierade och inhämtade kunskap. I relation till denna föreställning såg man sig också som en spindel i nätet, det blev en metafor för att tydliggöra vilka roller man tänkte sig ha. Det handlar både om att kunna agera i relation till den brukarnära verksamheten, men också ha en nära koppling till de ansvariga cheferna. Här blev kunskap snarare en fråga om hur arbetet med kunskap ska organiseras i kommunen.

Jag inventerar och intervjuar. Alltså att man vet vad de har för förväntningar på det som kommer ska utifrån var de befinner sig själv i sitt arbete utifrån det som utmanar eller vad som är svårt. När man inventerar det så skriver man ner för att själv reflektera över det de sagt, för det blir ju ett sätt att lära och reflektera över det som kommit upp. Det blir en form av handledning. Men sen okej, vad behöver ni? Och då kommer man till kunskapen.

Den ganska abstrakta föreställningen om vad kunskap kan vara i det sociala arbetet konkretiseras här genom att det blir en fråga om att "inventera", "intervjua", "skriva ner", "reflektera" och "handleda". Det handlar också om en konkret fråga som de kunde ställa till den brukarnära personalen: "Vad behöver ni?" Utgångspunkten är helt enkelt att inventera vilka behov som finns i verksamheterna, för att sedan kunna tillföra ny kunskap. I detta andra skede gäller det att träda in som facilitator och på så sätt stödja processer som gör att kunskap kommer ut i den brukarnära verksamheten. I fokusgrupperna kände man igen sig i denna arbetsbild, men man reflekterade samtidigt över de problem som uppkommer i den andra fasen när kunskap ska föras ut.

Problemet med vilken roll man ska ta uppstår när ny kunskap ska föras ut i verksamheten, eftersom det finns en risk att personalen i den brukarnära verksamheten upplever att det bara är ytterligare en sak till de måste lära sig. I fokusgrupperna menar deltagarna att det beror på att de *"kommer väldigt långt ifrån"* och därmed kan ha svårt att veta vilken kunskap som faktiskt efterfrågas. Det blir ett glapp mellan den brukarnära verksamheten och den verksamhet som socialarbetarna företräder. *"Kom inte med en grej till"* blir då en reaktion på att de som sitter på kontoret inte tycks förstå vad som händer ute i verksamheten. Det fick också de medverkande i fokusgrupperna att enas om att det finns en skillnad när man kommer med ny kunskap som ska ut eller när den brukarnära personalen själva har hört av sig och efterfrågat kunskap inom ett specifikt område. Man upplever här att det finns olika roller att ta i förhållande till den brukarnära verksamhetens kunskapsanvändning.

En del av rollerna handlar om sådana roller man utvecklat under lång tid eller som finns i ens tjänst, medan andra roller snarare tilldelas en utifrån den situation man befinner sig i. I fokusgrupperna diskuterade man tilldelade roller som bygger på vilken "förväntan" eller "krav" som finns på dem:

Jag vill säga en sak apropå att vi sitter på mycket kunskap, men det är också en förväntan eller ett krav att vi ska hela tiden förmedla kunskap och information till folk. Det bollas ofta tillbaka till att det ska handläggaren meddela. Vi sitter på mycket kunskap, men för många handlar det om att det är vi som ska förmedla, det är handläggarna som ska göra det.

Upplevelsen är här att personalen känner att de tilldelas en roll på grund av att de sitter på kunskap. För att återvända till en metafor som presenterats tidigare i kapitlet, så handlade det om att se sig själv som en spindel i nätet.

Det handlar alltså inte bara om att man tagit denna roll, utan också att man tilldelades den av andra aktörer för att de uppfattar det som att man sitter på mycket kunskap. Det blir en förväntan, som poängteras i citatet på föregående sida. Detta får också konsekvenser för hur man arbetar i relation till aktörer som befinner sig utanför den egna verksamheten.

Aktörer utanför verksamheten

Brukarna och den brukarnära personalen är som sagt två grupper som vård- och omsorgsområdet främst jobbar med och där kunskapsanvändning blir central. Det finns också andra grupper utanför verksamheten som påverkar arbetet och som man skapar relationer till. En grupp aktörer är de som på olika sätt har information och kunskap inom området och som de vill informera om eller sälja till kommunen. Det kan exempelvis handla om ny kunskap om specifika behandlingsmetoder eller information om förändrade riktlinjer. Detta är relationer som man i fokusgrupperna lyfter fram som problematiska på olika sätt:

Informationsflödet är enormt och man får nyhetsutskick. SKR kommer med något, Socialstyrelsen kommer med något, så det är otroligt svårt att sälla i vad man tror det är man behöver. Man matas med utskick. Både privata aktörer och myndigheter erbjuder kunskapsbildning. Jag sitter inte som chef och ska bestämma vilken utbildning, men jag kan tänka mig att det är svårt att navigera i allt. Det är svårt. Ibland finns mycket i förvaltningen, men allt finns kanske inte och då får man söka sig utanför. Då tror jag det är svårt att hitta rätt för att det är ett enormt informationsflöde. Allt finns på nätet och så, men vad är bra och vad är inte bra liksom. Det här är jättemycket kunskap att hämta, men frågan är vad vi ska hämta och vad som kommer ge bäst effekt av det vi vill åstadkomma.

Det är alltså många som vill att deras information ska nå ut till dem som arbetar brukarnära. I fokusgrupperna poängteras att de har till uppgift att välja ut det som är relevant för att informationsflödet inte ska bli överväldigande för alla. En uppgift som många beskriver som svår. Det finns både andra myndigheter som på olika sätt önskar förra ut kunskap till den brukarnära verksamheten och det finns privata initiativ som har liknande intressen. De senare styrs också av en marknadslogik där kommunerna verkar vara välvilligt inställda till vad privata företag kan erbjuda.

Det poängteras i citatet på föregående sida när man säger att: "Både privata aktörer och myndigheter erbjuder kunskapsbildning" och samtidigt väljer att inte kritisera detta utbud. Dock upplever man att det blir mycket information och att man kan ha svårt att värdera den kunskap man erbjuds köpa.

I fokusgrupperna lyfter deltagarna också upp kontakt med verksamheter och enskilda aktörer som man kontinuerligt behöver samverka med för att få arbetet att fungera. Här handlar det om ett mer jämbördigt utbyte av kunskap med till exempel kommunens hälsocentral eller kommunsköterskan:

Vi har samverkansmöte, dels med hälsocentralen och där är kommunsköterska, handläggare och rehab representerade, sen har vi kvalitetsmöten där hemtjänstgruppen är med och deras enhetschef, kommunrehab, kommunsköterska och handläggare så det är olika samverkansgrupper. Det gör jättemycket, då sitter rehab med någon information så möts vi där, det är jätteviktigt.

Citatet synliggör de nätverk man jobbar i och att det finns många olika professioner som är centrala för att verksamheten ska fungera då de besitter specifik kunskap. I en fokusgrupp poängteras ytterligare en aktör: "Utifrån suicidprevention som jag jobbar med nu är det jättemycket kunskap. Då har vi mycket kunskap från Folkhälsomyndigheten, Socialstyrelsen och Karolinska Institutet". För andra inom vård och omsorg finns de viktigaste samarbetspartnerna på sjukhusen:

Det är lite speciellt med sjukhusen, som biståndshandläggare mot sjukhusen möter du andra professioner, då tänker jag speciellt på läkare som har en väldigt hög position bland äldre, över lag i hela samhället. Det som läkaren säger är absolut sanning. Där tycker jag vi brister ofta i kunskap mot läkaren.

Här framkommer också en kunskapshierarki, en så kallad epistemisk hierarki, där fokusgruppsdeltagarna ser sig som underordnade läkarna och deras kunskapsmonopol. Den kunskap läkarna sitter på är "absolut sanning". Om man i fokusgrupperna förhåller sig kritiska till en del aktörer utanför verksamheterna är läkarna aktörer vars kunskap inte problematiseras. Det skapar också en upplevelse av att de får en annan relation till denna kunskap. Men det finns andra sätt att finna användbar kunskap.

Att finna användbar kunskap

Genom att fokusera relationerna till de som är utanför verksamheterna är det möjligt att ytterligare reflektera över hur förvaltningarna förhåller sig till kunskap i sitt arbete. I ett av fokusgruppsamtalen lyftes slumpen fram som en faktor för hur ny kunskap kommer in i verksamheten.

Man kanske sitter med på något seminarium som Socialstyrelsen ordnar och man får höra om något som man kanske borde veta. Ibland kan det ju slumpa sig för att man har en lucka i kalendern och så bokar man in sig på ett online seminarium digitalt. Jag kan tycka att det är ganska enkelt att få till sig en massa ny kunskap, men det är lite som vi sa innan: hur sållar man i vad som är relevant och vad är viktigt? Jag kan sitta på en massa online utbildningar och ta till mig kunskapen, men hur värderar jag sen vad jag behöver och vad jag faktiskt kan ta vidare. Eller vad är bara trevligt att lyssna på och så stannar det där? Steg två är svårare, när man då ska värdera detta, vad man ska göra med det och vad blir effekten av det och så vidare.

För deltagarna i fokusgrupperna kan upplevelsen av de val de gör, utifrån all den information de måste hantera, upplevas som slumpmässig även om valen bygger på gedigen och mångårig erfarenhet inom området. Den digitala teknologin har gjort det enklare att ta åt sig stora mängder information från en mängd olika aktörer, men att ta nästa steg och förra ut det i verksamheten är mer problematiskt. Deltagarna i fokusgrupperna beskriver det som att de sitter på en privilegierad position där de ständigt matas med information och kunskap och att det skapar ett stimulerande arbete – eller som det uttrycks i citatet ovan: "trevligt".

I fokusgrupperna nyanseras detta arbetssätt genom att föra tillbaka diskussionen till vad som grupperna tidigare pratat om, nämligen att alltid vända sig till den brukarnära verksamheten innan man vänder sig till Socialstyrelsen eller andra organisationer. I följande uttalande lyfts till exempel Karolinska Institutet fram som en sådan central organisation som har den kvalitet på kunskap man önskar:

Man går först till medarbetarna, vad är det man behöver för kunskap? Sen måste vi ju titta på det som är evidens.

Vad säger Socialstyrelsen eller vem det nu kan vara. Karolinska. De jobbar olika, men det de erbjuder är testat. Det här är bra kunskap, men hur kan vi skraddarsy och applicera det så att det fungerar? Så att man får rätt kunskap? Så man behöver ju ändå behöva skraddarsy någonting. Man kan inte bara ta ett paket, men sen inte veta hur man ska göra i verksamheten.

Även om kunskapen som är tänkt att användas hämtas utifrån, måste den sen på olika sätt paketeras om för att passa den egna verksamheten. Kunskap liknas här vid ett paket som verksamheten kan plocka in utifrån, men det blir centralt att anpassa detta paket till den verksamhet som bedrivs. Här är de inte ensamma, arbetet att anpassa kunskapen till verksamheten kan innefatta en mängd olika aktörer:

Först och främst är det en dialog med sektionscheferna på våra avdelningsdagar. Vad är det som behövs ute i verksamheten? Vi har ju sammanställt webbutbildningar som är kopplade med frågor till verksamheten. Sen också stämman av med Socialstyrelsen och svensk standard. Så att vi inte är helt ute och resor liksom.

Samtidigt som några kunde uppleva det som slumpartat vilken kunskap som de tog åt sig, är arbetet att välja ut, anpassa och föra ut kunskapen desto mer komplext. En tolkning är att det omvandlas till ett värderingsarbete där olika aktörer på olika nivåer i verksamheten får tycka till och komma med input. I citatet ovan liknas det vid en dialog. Men det handlar också om att dra nytta av de kompetenser som finns utanför verksamheten och i citaten ovan blir till exempel Socialstyrelsen och Karolinska Institutet sådana verksamheter garanter för trovärdig kunskap. Det är kunskap som är central för att kontrollera att verksamhetens arbete följer en riktning som inte skiljer sig allt för mycket från andra kommuner i Sverige. I detta arbete kan också andra specifika aktörer inom universiteten fungera som en central aktör för kommunerna att hitta rätt kunskap. I följande uttalande lyfts till exempel Centrum för evidensbaserade psykosociala insatser, CEPI, vid Lunds universitet fram:

Vi bygger på evidens, det man har forskat på och tittat på om det fungerar i det pedagogiska arbetet. Det är ju A och O. Vi använder oss av CEPI, Centrum för evidensbaserade psykosociala insatser, som ligger på Lunds universitet. Det finns ett par universitet som forskar på frågor som rör människor med psykiska funktionsnedsättningar

och olika metoder. Och när det gäller suicid är det Karolinska Institutet.

Det är med andra ord inte vilka forskargrupper eller forskare som helst som blir centrala när ny kunskap ska tas in i verksamheterna, utan här finns en kunskapshierarki och ett sätt att värdera olika typer av kunskaper. En central del i detta värderingsarbete är att välja ut den kunskap som är evidensbaserad. I fokusgrupperna diskuteras detta som centralt och att ha en verksamhet som bygger på evidens är viktigt på samma sätt som det kan vara viktigt att stämna av med Socialstyrelsen att verksamheten gör rätt när man faciliterar en ny kunskap till den brukarnära verksamheten.

En del av diskussionerna i fokusgrupperna tog sitt fokus på digitalisering i arbetet och hur sökmotorer och digitala utbildningar är ett sätt att ta in ny kunskap. Det kan handla om sådan kunskap som man själv efterfrågar och som man därmed aktivt söker efter eller så kan det handla om den typ av information och kunskap som man mer slumpmässigt stöter på när man rör sig i olika sammanhang på det digitala nätet. Detta blir allra tydligast i diskussionen om arbetet som är riktat till aktörer utanför verksamheten. Det kan handla om utbildningar och seminarium som erbjuds online och som det kan vara enkelt att ansluta sig till via den egna datorn. De digitala kunskapskällorna har med andra ord stor betydelse i det vardagliga arbetet:

Jag känner att vi har stora möjligheter i dagens läge med internet. Vi ska inte göra några medicinska bedömningar, vi har ingen medicinsk utbildning, men det är alltid bra att kunna något om man träffar en person, om den har en viss sjukdom så vill man ta reda på mer om det och vad det kan medföra för svårigheter. Det är lätt att hitta idag.

Intervjuare: Vad googlar du på?

1177 eller på sjukdomen och vi har vår interna utbildning på demens, men man kan även hitta där på demensföreningar.

Att finna information och kunskap till den egna verksamheten kan här handla om att söka och sammanställa information från internet. Här blir internet ett viktigt hjälpmedel som synliggör att man är beroende av det som finns att ladda ner. Digitaliseringen synliggör också en typ av förändring av arbetet som också återfinns i andra diskussioner i fokusgrupperna. Detta ska fördjupas i nästa stycke.

I ständig förändring

Ett tema bland deltagarna i fokusgrupperna var hur förändringar i den egna verksamheten eller i samhället i stort också påverkade vilken kunskap som var central för verksamheten. En sådan diskussion inleddes med att man påingterade att organisatoriska förändringar i kommunen lett till ett *"rätt grymt uppvaknande"* för vilka behov som finns ute bland brukarna. Genom att till exempel skapa en förvaltning med ett centralt fokus på vård- och omsorgsområdet kom också denna förvaltning att observera fler människor med behov av insatser från kommunen. Man kom även att se detta som en form av kunskap: *"När vi söker så hittar vi ändå fler med massor av behov. Så det är ju också en form av kunskap. Så massa människor som inte har fått rätt hjälp genom sitt liv"*. Detta genererade en diskussion inom fokusgruppen och man menade att också den ökade psykiska ohälsan bland befolkningen är en faktor som påverkar verksamheten: *"Då får vi in personer som har komplexa behov. Och att det inte finns tillräckligt med psykiatriker och psykologer och tillgång till vården som det ser ut idag"*.

När samhället förändras eller när kommunen organiserar om sin verksamhet, kan nya behov skapas eller plötsligt bli synliga. Detta leder till att verksamheten behöver arbeta med nya kunskapsområden. Denna typ av förändringar kan gå relativt snabbt, men deltagarna i fokusgrupperna tog också upp att det finns förändringar som genomförts långt tillbaka i tiden och fortfarande har en påverkan: *"Jag vill mena att vi fortfarande lever med konsekvenserna av Ädelreformen. Alltså hur det gjordes från en dag till en annan har konsekvenser fortfarande"*. Konsekvenserna av Ädelreformen, menar man, är en uppdelning av ansvarsområden. *"Det påverkade mycket av hälso- och sjukvården, alltså att vi ska sköta den i kommunen upp till sjuksköterskenivå, men vi är beroende av läkarna på andra sidan. Det är fortfarande knasigt"*.

Liknande diskussioner återkom också när deltagarna i fokusgrupperna diskuterade hur olika ideologier i samhället kan påverka hur verksamheten organiseras och därmed också vilken kunskap som är central att förhålla sig till.

Det är väldigt individuellt, pendeln har svängt från att fler kom in på äldreboende, sen har det svängt till att man har bedömt att de flesta vill bo hemma i sin bostad så länge som möjligt, men det är fortfarande individuellt. För en del passar det kanske inte.

Samhället är i ständig förändring och detta påverkar på vilka sätt verksamheterna arbetar med kunskap. Vilken kunskap efterfrågas? Vilken kunskap måste man förhålla sig till? Och vilken kunskap har blivit gammal och förlegad? Att arbeta med kunskap inom dessa verksamheter handlar därmed till stor del om att också vara lyhörd och förstå de förändringar som sker i samhället i stort.

Sammanfattande diskussion

I detta kapitel har det presenterats på vilka sätt socialarbetare inom vård och omsorg pratar om och beskriver kunskap i sitt vardagliga arbete. De talar i hög grad om ett systematiserat arbete som handlar om att samordna, utveckla, följa upp samt utreda frågor och problem som uppkommer i den brukarnära verksamheten. Det framgår i fokusgrupperna att arbetet med kunskap kan vara ett ganska handfast arbete som utförs på en vardaglig basis. Det kan handla om att samtala över lunchen och på så sätt dela med sig av ny kunskap eller slumpmässigt se en föreläsning online och där ta del av nya rön för en behandling eller något liknande. Samtidigt som kunskap på detta sätt verkar vara tämligen vardagligt, så ges också perspektiv där olika maktförhållanden skymtar fram. Det kan handla om att förvaltningen sitter på kunskap som i förlängningen handlar om att förändra den brukarnära verksamheten eller det kan handla om aktörer utanför förvaltningen som besitter sådan makt att tjänstemännen måste lyssna. Kunskap är därmed ingen neutral praktik utan snarare finns en mängd olika kunskapshierarkier som påverkar arbetet. Detta blir möjligen extra tydligt i de verksamheter som befinner sig någonstans mitt mellan den brukarnära verksamheten och den högre politiska ledningen i kommunerna. Det är också verksamheter som hamnar i relationer till andra aktörer utanför kommunen. Det är därför inte märkligt att de uppfattar sig själva som att de är spindeln i nätet. De blir de aktörer som kan få kunskapen att flytta på sig genom att skapa förändring och påverkan på det praktiska.

KAPITEL 5



JAKTEN PÅ ADEKVAT KUNSKAP

Chefers perspektiv

Katarina Hollertz och Sara Hultqvist

I fokusgruppsintervjuerna med cheferna, de som leder och fördelar det sociala arbetet i kommunerna, var jakten på adekvat kunskap ett centralt tema. Samtidigt som cheferna beskrev hur mycket information väller in, försvårar en rad organisatoriska hinder att detta inflöde tas tillvara och omsätts i ett långsiktigt och stabilt kunskapsade. Tidsbrist och hög personalomsättning bidrar till att kunskapandet sker 'fläckvis' och ojämnt. Detta hindrade en kunskapsackumulation i organisationen. Cheferna pekade också på det utmanande i att både bevaka samhällsförändringar och anpassa verksamheten efter förändrade sociala villkor på ett nationellt plan samtidigt som insatserna ska utformas efter lokala förutsättningar.

Bakgrund

I detta kapitel redovisar vi chefernas perspektiv på kunskap. Cheferna som deltog i fokusgruppsintervjuerna befinner sig på olika nivåer i den kommunala organisationen och inom olika områden i socialtjänsten; äldreomsorg, funktionsstöd, arbetsmarknad, barn- och unga, vuxen och försörjningsstöd. Gemensamt för deltagarna i fokusgrupperna är att de alla har en roll där de förvaltar och fördelar uppgifter i det sociala arbetet samtidigt som de inte själva är involverade i det direkta klientarbetet. De leder medarbetare som ska utföra det brukarnära arbetet. I vissa organisationer är de som utför arbetet i huvudsak socionomer, som exempelvis fallet med enheter för barn och unga, vuxenenhet och enhet för försörjningsstöd. I andra fall, som i äldreomsorg och funktionsstöd, har medarbetare huvudsakligen gymnasiekompetens och inte högre utbildning. Medarbetarnas olika utbildningsnivåer skapar olika förutsättningar för cheferna att arbeta med kunskapsfrågor i den egna organisationen. Också det faktum att kommunstorleken skiftar stort skapar olika förutsättningar. Vidare har cheferna som deltagit i fokusgruppsintervjuerna olika roller – en del är chefer på strategisk nivå och befinner sig

långt från den operativa verksamheten, medan andra är enhetschefer för mindre arbetsgrupper som arbetar brukarnära. Cheferna på strategisk nivå har lång erfarenhet av socialt arbete, och cheferna som är närmare den operativa verksamheten är ofta nyare i sin roll, även om det finns många med lång erfarenhet även här. De flesta som deltagit i fokusgrupperna har en socionomutbildning, men det finns också andra utbildningsbakgrunder bland cheferna, till exempel examen inom arbetsterapi, socialpedagogik och social omsorg. Några få av de medverkande cheferna har en masterexamen eller steg 1-utbildning. Samtliga fokusgruppsintervjuer i materialet genomfördes på plats. I varje fokusgrupp deltog en handfull chefer.

Kunskap om metoder och människor

Att arbetet som bedrivs i socialtjänsten vilar på vetenskaplig grund beskrivs som viktigt av cheferna. Det är påbudet uppifrån och det är också en uttalad ambition hos medarbetarna, och något som beskrivs som allt viktigare – inte minst utifrån krav i lagstiftning. Det är därmed en viktig fråga för ledningen och de prioriteringar som de gör. En chef beskriver de ökade kraven på evidens i socialtjänstens arbete som att gå från "mer huvud" till "mindre mage".

Vad vi har för evidensbaserade metoder, vi får ju starkare krav på oss att jobba mer systematiskt. Nu kom ju ny lagstiftning kring brottsförebyggande arbete som träder i kraft till sommaren och kanske evidensbaserade metoder kring det arbetet. Så att det är väl också en lednings- och styrningsfråga och en prioriteringsfråga så klart. Att det blir högre status och alltihopa detta. Det blir mindre mage och mer huvud liksom. Sen är det ju bra att ha med magen också.

Evidensbaserad praktik brukar beskrivas som praktik vilande på tre sorters kunskapskällor; vetenskapligt framtagen kunskap, brukarens kunskap, erfarenheter och önskemål och professionens beprövade erfarenheter. I fokusgrupperna med chefer förekommer ofta evidensbegreppet i anslutning till resonemang om särskilda metoder. I de resonemangen betonas att metoden är effektiv, mätt med vetenskapliga metoder. Samtidigt framhåller cheferna att värdefull kunskap i socialtjänsten kan vara annat än evidensbaserade metoder.

Att arbetssätten bygger på vetenskaplighet kan, men behöver inte betyda att de är direkt kopplade till särskilda evidensbaserade metoder. Det kan också handla om att utveckla ett arbete som redan bedrivs på ett systematiskt och genomtänkt vis, och som på så vis genererar värdefull kunskap i organisationen. Nedan beskriver en chef ett sådant arbete som involverat socialsekreterare, enhetschefer och verksamhetsutvecklare;

Vi hade ett litet miniprojekt på bara fyra tillfällen tillsammans med socialsekreterare, förste och enhetschefer och verksamhetsutvecklare utifrån "hur går det? hur kommer vi in tidigare i myndighetsutövningen?" Vi gjorde bara väldigt enkelt problemträdsanalys och man fick jobba med det här; vad beror det på? vad är det vi kan göra som man sen liksom kan bygga upp? För vi har faktiskt några konkreta åtgärder här som vi kan jobba med. Skulle man sen fullfölja det, vi väljer ut detta och detta, vi ser, vi följer upp gemensamt vad leder det till? Jag tror vi behöver bygga in den här utvecklingskänslan i hela strukturen.

Även om kunskap inom organisationen kan ta sig olika uttryck, lyfter cheferna behovet av kunskap om varför människor fungerar som de gör och hur socialarbetare ska gå till väga för att bäst bemöta och hjälpa människor med skiftande behov. En chef för en verksamhet där klienter har olika diagnoser beskriver svårigheterna att kunna ha kunskap om både diagnoser, deras innebörd för individerna och vilka metoder som är ändamålsenliga.

Jag tycker det är oerhört viktigt med kunskaper. För mig handlar det mycket om metoder, och förståelse för olika funktionsvariabler. Vi arbetar väldigt mycket mot socialpsykiatri, missbruk och olika psykiatriska diagnoser. Och det gäller ju att dels förstå den här diagnosen, men framför allt hur det påverkar individen. Så det så måste man tycker jag man ska ha kunskaper om. Själva diagnoserna och sedan arbetsmetoder kopplade till det. Det tycker jag är jätteviktigt, och många gånger kan jag kanske känna att där brister vi.

Även när det finns omfattande kunskap om evidensbaserade metoder i verksamheten, ställer det höga krav på organisationerna som kan vara svåra att leva upp till.

Dels är det många metoder i omlopp, dels är implementering av metoder i sig en utmaning. Det är en sak att lära sig om något, och en annan sak att använda metoder i arbetsvardagen.

Det är ändå väldigt avancerade, eller kräver lite, till exempel MI, och allt vad de heter och Studio 3 och alltså utbudet är ju stort, det gäller ju inte bara att ta till sig metoderna, utan att kunna använda dem. Jag tänker att det här kanske hanteras lite slarvigt ibland i verksamheten och så, den forskningen som finns. Alltså den evidensbaserade forskningen om metoder och så. Och så går de till. Och så gör man typ så (skratt). Och så säger man att vi använder den och den visar goda resultat. Men egentligen är det ju inte den metoden man använder.

I citatet ovan beskrivs inte bara att metoder i sig kan vara komplicerade och kräva omfattande arbete för att förstå utan också vara svåra att översätta i den egna verksamheten. När det gäller evidensbaserade metoder som är framtagna i andra sammanhang frågar sig cheferna om det ens går att ta till sig metoderna i sin helhet. I förlängningen på denna osäkra hållning uppstår frågor kopplade till den unika individens situation. Givet att människor lever under olika omständigheter och är olika, är frågan om en viss metod – oavsett om det finns vetenskaplig evidens eller inte – kan passa alla klienter och i alla sammanhang.

Ja men då har vi den här metoden och så lyckas man hitta någon slags evidens, men det är ju även det som blir svårt i att jobba med människor överhuvudtaget, att prata om evidens, för det är så olika hela tiden. Alltså det som, är det verkligen det för denna då så. ÄR det verkligen en bra metod för den här personen

Det finns också en uppfattad krock mellan olika kunskapskällor i den evidensbaserade praktiken. Kravet på vetenskaplig evidens leder till scenarier där beprövad erfarenhet och professionellt omdöme riskerar att trängas undan av manualer och checklistor. När arbetet styrs av på förhand bestämda rutiner kopplade till specifika metoder, kan det i sin tur utgöra hinder för medarbetare att tänka själva. En av cheferna problematiserar socialarbetarnas förutsättningar att själva kunna agera utifrån sin kunskap, när kraven på detaljerade rutiner förs fram som ett viktigt sätt att professionalisera arbetet:

Ena stunden så säger vi att det är viktigt att vi professionaliserar oss, att vi dokumenterar att det ska vara evidensbaserat. Är det nödvändigt att ha så mycket detaljrutiner? Då behöver man ju inte tänka själv. Bara läsa listan så här ska jag göra A till B osv.

Flera av cheferna beskriver hur kunskapande är en ständigt pågående process som drivs av samhällsliga förändringar. Kraven på organisationerna att kunna ställa om och möta nya behov är höga. Det kan till exempel handla om att nya målgrupper tillkommer eller att definitionen av vad som är ett socialt problem förändras. Befintlig kunskap måste förnyas i takt med att livsvillkoren för människor förändras; en snabbt skiftande omvärld ställer höga krav på att hålla sig à jour med samtiden. I en fokusgrupp beskrivs hur nya målgrupper kräver ny kunskap.

Det gör ju också att det blir en förändring, av vad som är aktuell kunskapsbas med nödvändig kunskap. Om jag jämför de brukarna som vi hade då [för tio år sedan], Med de brukarna som vi har i dag. Så är det ju en helt annan kunskapsbas som krävs för att möta dem. Jag tycker ju att det är alltså jag märker att jag behöver hela tiden hålla mig à jour och läsa på, men att man hinner ju inte. Och möta hur samhället ser ut liksom. Så att man inte fastnar i något gammalt som inte fungerar med dagens problematik och så. Men sen är det om vi har tid och stanna upp och reflektera och tänka hur vi ska hantera det nya.

Kunskapen som används beskrivs ofta som teoretisk kontra praktisk kunskap. Kunskaperna som förvärfvas genom praktiken beskrivs som viktiga och värdet av yrkeserfarenhet betonas.

Sen har vi klart en teoretisk grund som universitetsutbildade, men en förutsättning för att kunna se problematiken så man, just här där man arbetar så praktiskt så erfarenhetskunskap tänker jag är en väldigt viktig och bra bas hos oss. Eftersom vi jobbar så nära det sociala arbetet. Det går ju inte att läsa in allt vårt, utan man måste göra saker, alltså.

För att medarbetarna ska ha förutsättningar att "kunskapa" i sitt arbete, lyfts vikten av att skapa förutsättningar för en utökad teoretisk förståelse generellt. Det kan handla om att förstå den teoretiska grunden för det arbete som görs,

oavsett om det handlar om specifika metoder eller inte. I fokusgrupperna diskuteras även förutsättningar att reflektera i arbetet.

Ja, där tänker jag just kunskapen kring metoden, att man inte bara förmedlar nu ska vi göra så här utan varför. Vad är det som händer när vi gör på det här viset? Varför fungerar det? KASAM. Jag tänker också för stödassistenterna säger att det kommer en omsorgspedagog som har jättemycket kunskap och som berättar: ja men prova gör detta och detta, men att när man väl har gjort det, att man sedan samlas: varför, varför fungerar det?

Cheferna lyfter således betydelsen av att medarbetarna har kunskap om metoder, men pekar också på behovet av teoretisk reflektion kring det arbete som görs. Ett sätt att hantera frågan om kunskap i socialtjänsten har varit att anställa personer som har som uttalad uppgift att ta sig an kunskapsfrågorna specifikt.

Flera chefer pekar på att kunskapsfrågor, kunskapssökande och spridande av kunskap, primärt bör vara uppgift för chefer och andra specialiserade funktioner i socialtjänsten. Det beskrivs som ett sätt att möjliggöra för socialsekreterarna att ägna sig åt klientarbete.

Det är också lite en fråga om vad vi vill att en socialsekreterare ska ägna sig åt. Att en socialsekreterare ägnar 20 timmar i veckan åt att söka kunskap det är ju inte bra. Kanske borde de lägga mer tid på sitt klientarbete liksom. Och det är kanske så att kunskapssökande mer är än någonting som jag och andra funktioner gör. Så att man inte som enskild socialsekreterare behöver sitta och göra det.

Att centralisera kunskapsfrågorna ses i citatet ovan som ett sätt att spara tid för socialsekreterarna, tid som då i stället kan ägnas åt klientarbete. Huruvida kunskapsfrågorna bör lyftas från socialsekreterarna och därmed centraliseras till särskilda funktioner råder det dock ingen konsensus om och flera pekar att kunskapsfrågorna och klientarbetet borde gå hand i hand. Flera chefer menar att det är problematiskt att de som ägnar sig åt kunskapsfrågor ofta befinner sig långt från det klientnära arbetet. Det är också ett problem att det ibland uppfattas som ett karriärkliv framåt att lämna klientarbete. När kunskapsfrågorna centraliseras olika roller i kommunerna finns en farhåga i att personerna genom sina funktioner kommer allt för långt från praktiken och "verkligheten".

Avståndet mellan "kunskapsspecialisterna" (som har olika namn i olika kommuner) och klienter beskrivs som problematiskt, det finns en önskan att de som arbetar nära klienter också ska vara aktiva i kunskapandet.

Men det blir ju tråkigt om det blir så här att vissa upplever att de inte i sitt arbete kan eller inte har den tiden och enda sättet är att söka tjänster som utvecklingsledare och verksamhetsutvecklare, det blir också fel. Verksamhetsutvecklare jobbar ju inte så verksamhetsnära egentligen. Det måste ju ske i vardagen på varje verksamhet.

En central fråga när det gäller specialiseringen och specialisternas roll, handlar om vem och vilka som blir skapare av kunskap i socialtjänsten. En långt gången specialisering av kunskapsfrågor gör att socialarbetarna själva inte förutsätts vara aktörer - utan snarare mottagare - av den kunskap som görs av andra. Här drar cheferna paralleller till medicinen som verksamhetsfält, till hur läkare kan arbeta både kliniskt patientnära och med forskning. Det verkar svårt att organisera arbetet med kunskapsfrågor på motsvarande sätt i socialtjänsten, men inte desto mindre verkar det finnas ambitioner om att få till stånd tjänster där klientarbete och forskning kombineras.

Vi tänkte ju egentligen att det skulle vara personer i verksamheter som också ska forska. Lite som man gör inom sjukvården om man är läkare. Man kan både vara praktiserande och forskande. Men jag vet inte, det är skavigt liksom.

Specialiseringen av kunskapsfrågor i socialtjänsten måste också betraktas i ljuset av specialiseringen av arbetsuppgifter bland välfärdsprofessioner i stort. Cheferna pekar på hur kraven på handläggning och dokumentation från till exempel Socialstyrelsen har blivit så omfattande att specialisering är i det närmaste nödvändig:

Men jag tänker just det här med kraven som ändå har ökat. Har ni sett den här bilden där den första. Tidigt 1990-tal, något krav som Socialstyrelsen gett ut? Krav på handläggning och dokumentation, som är som ett litet häfte. Och nu är motsvarande bok, den är hur tjock som helst. Och det är klart ska vi kunna hantera allt det då måste man ju börja specialisera. Så det är klart att det driver.

Cheferna tar upp att den ökade graden av specialisering bidragit till en distansering mellan socialsekreterarna och klienterna, vilket måste kopplas till

tanken om att ha tillräckligt med kunskaper om människor och deras vardag för att kunna göra ett gott arbete. När arbetet alltmer kommit att handla om gedigna kunskaper i utredning, skapar det en distans till medborgare "på gator och torg". I en intervju beskriver en chef hur distanseringen mellan socialarbetare och klient i värsta fall innebär att organisationerna satsar på fel insatser och att människor inte får det stöd de har behov av:

Socialsekreterarna utreder ärendena. De får ärendena, de utreder behoven, de kopplar in andra som gör insatserna och andra som följer upp insatserna. Jag kan tänka, då sitter 20 socialarbetare som vill jobba med socialt arbete och de träffar nästan inte en människa. De skriver utredningar. Vi har ju jättemycket insatser, men de går tomma. För vi hittar inte målgruppen. Och då får jag ont i magen när man uttrycker sig på det sättet, var är målgruppen? Åk ut på torgen! Alltså då blir jag så här: "åk ut och hämta dem!". De sitter ju där, men de kommer inte till oss! Vi kan inte bara sitta och vänta med våra fina insatser. Vi behöver ut. Vi behöver träffa människor.

I citatet ovan är det tydligt att kunskapen om klienterna och om klienters behov är avgörande kunskap för att verksamheten ska kunna bedriva ett ändamålsenligt arbete. De metoder och insatser som används måste vara kopplade till kunskapen om de livsvillkor under vilka människor lever lokalt, vilket i sin tur förutsätter ett helhetsperspektiv på sociala problem.

Inhämta kunskap

I fokusgrupperna beskriver cheferna att mycket kunskap finns tillgänglig utanför den egna organisationen och att den går att få tag på. Uppfattningen är att det görs mycket forskning, och att forskning i socialt arbete är något som det satsas på, även om det inte alltid är självklart hur den ska tas till vara i verksamheten.

Men om vi ändå tittar på ren forskning, det är ju också explosionsartat. Det satsas ju väldigt mycket och det satsas väldigt mycket på svensk forskning inom socialt arbete och så vidare. Så här är det också det som vi måste bygga in så att vi inte bara hela tiden tittar inom oss, utan vad säger den kunskapen. Där är jag tveksam. Hur tar vi vara på den kunskapen?

Förutsättningarna för att hitta kunskap har förbättrats avsevärt i takt med digitalisering. "Googlandet" har underlättat att söka och hitta kunskap. Google som sökverktyg, men också andra kunskapskällor så som poddar och Socialstyrelsens kunskapsbank beskrivs som viktiga kanaler för att få in kunskap i organisationen. Andra viktiga kanaler är maillistor och nyhetsbrev från myndigheter, nationella aktörer på fältet, nätverk och kontakter med andra kommuner och länsstyrelser. Webbaserade utbildningar och digitala studiebesök nämns som ytterligare kanaler för att inhämta kunskap till den egna organisationen.

Men också att kunskapen är mer tillgänglig, när du googlar. Går man tillbaka tio, femton år, så var ju inte det så enkelt, då fick man ju bege sig till biblioteket och veta vad man skulle söka efter. Nu är det ju Google, kunskapsguiden och Socialstyrelsen och poddar. Det är ju mycket material man kan kolla där, och hitta referenser på material som man kan använda sig av det. Ja, och andra som delar med sig av hur de har jobbat till exempel. Vi får till oss ganska mycket alltså maillides och i nätverk. Men också nyhetsbrev från JP infonet som bevakar till exempel juridiska frågor, från IFAU¹ som bevakar arbetsmarknad eller från SBU².

Det verkar i det närmaste vara ett oändligt flöde av information som "invaderar" socialtjänsten. Givet den stora mängden information, är tiden som chefer har att lägga på kunskapsinhämtning marginell och den knappa tiden upplevs som ett problem.

Det är sällan jag upplever att jag hinner i den utsträckning jag skulle önska eller vad som skulle faktiskt vara gynnsamt i min roll att sätta mig in i. Ja, men kunskap på det sättet som jag skulle vilja.

Att kunna ta till sig information och kunskap som kommer utifrån kräver inte bara tid, utan också färdigheter. Det ställs krav på att navigera, tolka och värdera kunskaper. Ibland handlar det också om att kunna hantera motstridiga kunskaper.

¹ Institutet för arbetsmarknad- och utbildningspolitisk utvärdering.

² Statens beredning för medicinsk och social utvärdering.

Det är en färdighet också lära sig att söka kunskap, det krävs ju lite av att lära sig hitta rätt.

Och sen är det en utmaning att kunna applicera kunskapen i verksamheten. Att kunna tolka kunskapen, för du kanske hittar någon som säger någonting, men sen så finns det tio andra som säger motsatsen. Hur ska du värdera det liksom?

Att inhämta kunskap är alltså både en arbetsam process och något som tar tid. Flera chefer pekar på att personer utifrån, med specifik kunskap, skulle kunna komma till verksamheten. Det skulle möjliggöra att fånga upp det som sägs i gemensamma diskussioner. Det är ofta något som man går miste om när utbildningar och kunskap hämtas in digitalt. Här återkommer cheferna till specialisternas roll i verksamheterna, och hur de kan användas i arbetet för att sprida kunskap i organisationen.

Sprida kunskap internt

Att kunskapsfrågan är ett centralt tema för cheferna är tydligt, och flera pekar på vikten av att kunskap sprids internt inom den egna förvaltningen. Det kan handla om både den beprövade erfarenheten och kunskap som producerats på andra ställen och som hämtas in till organisationen. En av cheferna hänvisar till resonemangen om beprövad erfarenhet i förslaget till ny socialtjänstlag, och menar att kunskapsfrågan kommer få allt större betydelse framöver.

Men det blir ju också intressant om nu förslaget till ny socialtjänstlag kommer då, där man lyfter den erfarenhetsbaserade kunskapen och att den behöver få ta en annan plats. Och även politiskt då behöver man ju backa från vissa frågor. Så på sikt behöver man ju utveckla och professionalisera socionomyrket på det sättet.

Även om kunskap finns i verksamheten, är det en utmaning att upprätta strukturer internt för att sprida kunskapen så att den kommer andra i organisationen till del. I en av fokusgrupperna beskrivs till exempel hur det inte är en självklarhet att metod och material som används i en del av verksamheten är känt i en annan av samma verksamhet, trots en vilja att sprida kunskapen som finns.

Det finns ganska mycket metoder, men man känner inte till dem i organisationen.

Vi har försökt se till att förvaltningen sprider metoder och att material ska finnas tillgängligt. Och att vi ska vara hjälpsamma och dela materialet. Vi har ju jättemycket bra.

Jag minns när jag gick från en annan arbetsplats i kommunen, till daglig verksamhet. Då hade jag jättemycket material från daglig verksamhet som fanns på intranätet. Då tog jag med det till daglig verksamhet när jag började. Då sa mina nya kollegor: Nämen gud. Så mycket bra liksom mallar och metoder och beskrivningar! Var har du hittat det? Men det är ifrån er, sa jag. Det här är ju ert eget material. Vi kan bli mycket bättre på att sprida det vi faktiskt har.

Bland cheferna finns uppfattningen att en kunskapsdriven socialtjänst inte nödvändigtvis är detsamma som en socialtjänst som effektivt implementerar ny forskning. I en kunskapsdriven socialtjänst är det också viktigt att befintlig kunskap på ett genomtänkt vis sätts i rörelse, att det händer något med kunskapen och att den förflyttas mellan olika aktörer i kommunen. I en kommun har man genomfört särskilda dialoger för att lära och inspireras av varandra, men de konstaterar också att ett sådant arbetssätt ställer höga krav på mod och öppenhet sinsemellan medarbetare i kommunen. I citatet nedan framkommer hur kunskapen måste processas, den kan inte bara landa in i organisationen utan det är det som händer därefter, i dialog mellan kollegor, som kunskapen blir relevant:

Och jag tror också det är bra att vi sitter så här med dialogformer. och "hur gör ni", att man inte ska vara så rädd för varandra och redovisa kanske sin sårbarhet och fråga, hur gör vi? Och sen tror jag också det är så här att det inte är något självspelande piano att man har lärt sig en gång som grupp innebär inte att man kan det. Utan, det är efter, vi lägger så mycket krut på att lära oss saker, men det är ju liksom det som är efter som är det viktiga.

Att organisation och organiserande spelar roll för socialtjänstens möjlighet att fungera som kunskapsdrivande visar sig också i uppfattningen att den ofta hierarkiska linjeorganisationen försvårar att kunskap från organisationens bas sprids uppåt i organisationen:

De som jobbar med klienterna har ju jättemycket tankar kring vad som borde göras, hur de tänker att vi skulle liksom behöva jobba annorlunda. Hur tar vi tillvara på det?

För vi är också väldigt hierarkiska organisationer. Vi tänker vi ofta att lösningar kommer utifrån och att jag som chef, jag borde väl veta men vi är faktiskt så hierarkiska och vi pratar om att vi vet att ska vi bli framgångsrika så måste vi ha innovativa organisationer och då måste vi fånga upp det som kommer från medarbetarna. Samtidigt så har vi en linjeorganisation.

I citatet sätter deltagarna fingret på något viktigt som har att göra med vem eller vilka som blir centrala kunskapsbärare i organisationen, och vilken roll cheferna respektive medarbetarna spelar för att kunskapen plockas upp och sprids i organisationen. En ytterligare aktör är också specialisterna som vi skrivit om tidigare i kapitlet, som ju också förväntas spela en roll för kunskapsspridningen. I citatet nedan blir specialisten en sorts förmedlare som ser till att organisationen får del av ny kunskap.

Det har ju varit att genom en person, en funktion föra in någon som faktiskt har i sitt uppdrag att föra in ny kunskap till gamla problem så att säga. Någon som faktiskt har tid och kompetens att liksom sätta sig in i saker och ting.

Ett annat sätt att sprida kunskap internt är länkat till direkta aktiviteter som genomförs på arbetsplatser. Det kan till exempel vara traditionellt bokläsande som tas upp som en form av "kunskapspåfyllning". Nedan beskrivs hur gemensamt bokläsande inte bara resulterat i att kollegor läst och delat med sig av det lästa utan också att de känt sig bekräftade och stärkta av att det som de gör på jobbet har stöd i vetenskaplig litteratur.

Och kunskapspåfyllning alltså. Jag minns när vi fick de här missbruksbrukarna till oss. Då var det en av böckerna jag läste fastnade jag för och då bad jag några av medarbetarna att välja ett kapitel, liksom i alltså innehållsförteckningen som de tyckte var mest spännande och så skulle de läsa ett kapitel och redovisa för sina kollegor. Och jag menar det. Alltså, det som händer är ju att de ofta känner igen sig i det som står och att de gör mycket av det. Men genom att de får det bekräftat så blir de mycket mer motiverade att liksom använda det och att de blir stolta att de känner igen sig i det och om de inte får den bekräftelse så tycker jag att det är liksom också ebbar ut ganska snabbt, men hitta sätt att göra det är intressant och alla grupper är så olika där.

Även om diskussionerna i stort speglar en positiv syn på aktiviteter som relaterar till kunskapsspridning och kunskapsutbyte internt i organisationen, beskrivs också motstånd och spänningar.

Cheferna upplever att inte alla medarbetare betraktar kunskap som prioriterat, och att kunskap ibland ses som ett motsatsförhållande till det relationella arbetet som utförs med klienter. Det verkar vara ett särskilt bekymmer i de fält där många medarbetare som utför det klientnära arbetet saknar högre utbildning. I citatet nedan resonerar cheferna kring försök att införa metoder i arbetet i äldreomsorgen:

Vi har ju inte alltid de allra mest kunskapsstörstande medarbetarna. De säger att det handlar om att känna och det gör det ju såklart. Att plocka in metoder i det arbetet, det är inte det första man tänker på kanske, eller det första man själv eftersöker som medarbetare.

Ett annat problem som diskuteras i fokusgrupperna är den höga personalomsättningen och i vilken utsträckning den sätter käppar i hjulet för en kunskapsdriven socialtjänst. Det är uppenbart att den höga personalomsättningen betraktas som ett bekymmer av cheferna. Att lyckas rekrytera någon med lång yrkeslivserfarenhet från socialtjänsten i en annan kommun är lite som att vinna på bingo, en lyckoträff som sällan inträffar.

Men problemet är väl att det är ofta folk som flyttar från oss. De kommer till oss som nyexade och sen efter några år går de. Ja en viss kunskapsöverföring blir det ju men, men det är ju sällan det kommer någon som har liksom tio års erfarenhet från en annan kommun.

En hög personalomsättning gör att det kan upplevas som riskfyllt att investera i att vidareutbilda medarbetare, för frågan är hur länge medarbetaren sedan stannar. Det är också en utmaning för de som stannar, när andelen nya ständigt är hög. Nya medarbetare innebär att de rutinerade måste ägna mycket arbetstid till introduktion.

Och sen också har vi ett stort problem med vår verksamhet och personal byts ut hela tiden så kanske efter ett år så är det bara 75 % som är kvar. Sen ska de då på något vis försöka lära de andra 25.

Den stora personalomsättningen leder till "kunskapsstapp" och gör att chefer får ansvara för att vara kunskapsbärare i organisationen, i alla fall vad gäller de mer övergripande frågorna.

Vi var, vi har ju i perioder ganska mycket omsättning av personal. Och då blir det ett kunskapsstapp.

Någon måste vara kunskapsbärare för att kunna hjälpa upp de nya och få koll på vad som gäller med ansvar och allt vad det är för någonting så det.

Som en positiv twist i diskussionerna om hög personalomsättning och försvårad kunskapsackumulation, beskriver cheferna att det också kan generera kunskap när medarbetare byter enhet eller kommun. Det kan gynna den enskilde personen så till vida att den lär sig nya saker, men kan också bidra till att cirkulera information och kunskap mellan olika enheter inom socialtjänsten och mellan kommuner. Att byta tjänst eller kommun gör också att det uppstår naturliga nätverk där människor kan lära av varandra över kommungränser och mellan enheter.

Man träffas också i olika sammanhang och på konferenser. Det är ju inte större än att vi stöter på kollegor från olika håll. Vi byter ju tjänster mellan varandra så här, så att vi har flera av oss har jobbat i olika kommuner och liksom känner varandra. Och vi är bara ett telefonsamtal bort för att ringa.

Även om personalens rörlighet mellan enheter och kommuner kan betraktas ha ett värde för att kunskap ska spridas råder det ingen tvekan om att hög personalomsättning i huvudsak betraktas som ett stort problem av cheferna i relation till att förvalta och leda en kunskapsbaserad socialtjänst.

Föra ut kunskap

Till stora delar kretsade diskussionerna i fokusgrupperna med chefer om ta in kunskap, se till att kunskap sprids internt och att kunskap ska kunna omsättas till handling. Till detta kan läggas ett tema som på sätt och vis skiljer sig från övriga; kunskap som finns i socialtjänsten och som borde spridas till det omgivande samhället och där cheferna kan tänkas ha en särskild roll och ansvar. Att sprida kunskap om socialtjänstens arbete är angeläget, eftersom det sociala arbetet sällan låter sig beskrivas med enkla orsak-verksamhets samband. Information är inte tillräckligt. Informationen måste sättas i sitt sammanhang. Chefernas resonemang handlar om att kunskap om socialtjänstens arbete är viktig, inte minst som en demokratifråga och för att kunna erbjuda stöd till människor i utsatta positioner.

Om medborgare får en tydligare bild av vad socialtjänsten kan erbjuda, och vad medborgare kan förvänta sig i kontakt med socialtjänsten, skulle mycket vara vunnet. Samtidigt pekar deltagarna i fokusgrupperna på att socialtjänsten möter en rad svårigheter i försöken efter att förmedla kunskapen utåt. Ett sådant hinder är att socialarbetare, när de uttalar sig offentligt, lätt hamnar i "försvarsposition"; de lyckas sällan komma till tals i "proaktiva" frågor.

Det tror jag att vi är en lite hunsad yrkesgrupp också, att om ska gå ut och förklara någonting, så blir det en del skit tillbaka många gånger. Man hamnar i försvarsposition, socialtjänsten hamnar alltid i försvarsposition. Vi står ju, vi lyckas ju aldrig vara proaktiva, och gå ut, det här kan vi hjälpa till med, det här gör vi.

Ett annat konkret hinder är sekretesslagstiftningen – det går inte att berätta om enskilda ärenden i offentligheten. Delvis av sekretessskäl, men också för att goda nyheter verkar ha svårare att få genomslag än dåliga, så rapporteras sällan de gånger socialtjänstens arbete faktiskt 'räddar liv'. På så sätt förblir också kunskapen om socialtjänstens arbete dolt för allmänheten.

Vi räddade livet på ett barn här igår. Vi gick in och plockade ut det från en missbrukande familj. Det kan inte vi gå ut och säga.

Cheferna beskrev också hur socialtjänsten sällan tar åt sig äran för saker som förändras till det bättre, och här tar de upp exemplet med förebyggande arbete i frågor som rör alkohol och narkotika och där socialtjänsten länge arbetat förebyggande genom att sprida information men även förmedla solid kunskap i sakfrågorna, peka på orsakssamband och förankra i lokalsamhällelig kontext. När sedan konsumtionen går ner söks förklaringar i andra samhällsfenomen, och socialtjänstens förebyggande och upplysande arbete osynliggörs.

Vi pratade om det här idag, att vi är dåliga i socialt arbete på att själva beskriva samband. Vi har ju väldigt få verksamheter som låter sig mätas enkelt "gör vi si och så gör vi så och så blir det fem och då är det rätt". I stället får vi ju ofta beskriva hur saker hänger ihop, och det låter sig inte mätas. Men vi är dåliga på det liksom att äga. Vi har gjort det och det här lett till det här.

Och vi sa det här det vi har jobbat i hundra år med alkohol och narkotikafrågor, och att förebygga. Nu går ju droganvändningen ner. Den bara störttycker och ungdomskriminaliteten minskar

jättemycket, vad säger vi då? Jo, att det beror på att unga spelar TV-spel i stället. Man blir bara trött, det är klart att det beror på oss också!

Vi är ju jätteduktiga på att jobba med information till föräldrar till exempel. Jag tänker att vi är lite feiga där. Där tänker jag att om vi får in forskningen så att den blir levande som en del i våra verksamheter, då kommer vi att bli bättre på det.

Jämte ovanstående resonemang om att sprida kunskap från socialtjänsten utanför den egna organisationen, diskuterar också cheferna relationen mellan socialtjänsten och universiteten. Här rör det sig inte om direkt spridning av befintlig kunskap utan snarare om ett ömsesidigt utbyte, ett gemensamt kunskapande. Flera fokusgruppsdeltagare tar upp exempel på hur samarbeten med universiteten kan gå till.

Vi håller på nu kring ett projekt om praktisknära ledarskap, och där har ju universitetet varit en del, nu när vi vill implementera en metod in i våra verksamheter som är ny i vår kontext här i Sverige. Och då kommer det någon från universitetet på våra interna dagar, och då sprids ju lärdomar.

Samtidigt som upplevelsen är att universitetet är intresserade av den kunskap som finns i socialtjänsten, finns det bland cheferna en viss självkritik som går ut på att de själva inte alltid snappar upp inviter utifrån, från exempelvis forskare.

När jag tänker på om det finns efterfrågan på våra kunskaper utanför socialtjänsten, ja, det finns det säkert. Men vi är nog lite dåliga på att snappa upp det. Vi skulle till exempel kunna ha tätare kontakter med forskarvärlden, för det finns en efterfrågan på våra kunskaper.

När det handlar om omvärldens kunskap om socialtjänsten är det framför allt fyra teman som går att urskilja från fokusgrupperna. Det handlar för det första om hur kunskapen om socialtjänsten skulle kunna bli mer rättvisande om såväl forskningsbaserad kunskap, beprövad erfarenhet och värderingar formulerade i socialtjänstlagens portalparagraf och i konventioner om mänskliga rättigheter fick större genomslag i samhället i stort.

För det andra handlar det om att en mer om rättvisande allmän bild av socialtjänstens arbete och organisation skulle kunna motverka desinformation och felaktiga uppfattningar om vad socialtjänsten är och gör.

För det tredje handlar det om att upplysa människor om social service och olika sorters stöd som socialtjänsten erbjuder. För det fjärde handlar det om att sprida kunskap om den egna organisationen till andra organisationer. En chef som arbetar i LSS-verksamhet menar till exempel att de i hennes del av socialtjänsten har hittat bra arbetssätt för brukarna, men att det uppstår svårigheter i samarbetet med andra organisationer eftersom det egna arbetssättet inklusive principer om självbestämmande och delaktighet inte är självklara i andra delar av socialtjänsten eller i andra välfärdsinstitutioner samma brukare möter. Detta sista tema hänger samman med betoningen på samverkan som en viktig parameter för socialtjänsten. Samtidigt som det är viktigt att sprida kunskap om vilken skillnad socialtjänsten gör, så konstateras att det ofta är svårt att påvisa samband mellan insatser och utfall. Här ses forskningen och forskningsresultat som ett medel för att med trovärdighet kunna motivera och förklara sin verksamhet för allmänheten.

Sammanfattning och slutsatser

Chefernas jakt på kunskap handlar i hög grad om att få till stånd rätt förutsättningar för att inhämta information och kunskap, sälla, sprida internt, implementera och föra ut information och kunskap. Hög personalomsättning ses som ett av de stora hindren.

Den höga personalomsättningen gör det svårt för cheferna att ackumulera kunskapen. Inrättandet av specialister kan tolkas som ett sätt att tackla detta problem och freda kunskapsackumuleringen genom att centralisera den. I stället för att betrakta kunskap som en kollektiv tillgång som personalgruppen gemensamt äger och anrikar så blir särskilda tjänster som specialister en sorts separata behållare för kunskap. Ett problem med att centralisera kunskapen som cheferna själva sätter fingret på är risken att specialisterna hamnar alltför långt från verksamheterna och därmed tappar den förtroendet med den aktuella målgruppen, de särskilda sociala problemen och den specifika lokala kontexten, som bara kan uppstå som resultat av att arbeta klientnära. Även om den höga personalomsättningen i de allra flesta avseenden ses som ett problem för chefernas arbete med att skapa goda förutsättningar för kunskapande finns undantag; positiva aspekter av personalomsättningen.

TVå sådana undantag som nämns är att skifte av arbetsuppgifter eller byte av kommun ofta gynnar den enskilda socialarbetaren som vidgar sina vyer och lär nytt och att socialarbetare som rör sig mellan arbetsplatser bidrar till att cirkulera information och kunskap mellan olika enheter inom socialtjänsten och mellan kommuner.

Den stora tillgången på potentiellt viktig information ger upphov till en i det närmaste oändlig horisont av möjligt vetande, sett från chefernas synvinkel. Det krävs att det gallras i informationen för att undvika att socialtjänsten drunknar i information. För att all denna information ska bli användbar i arbetet – bli relevant kunskap i socialtjänsten – måste den sättas i ett sammanhang och göras till föremål för kritisk vägning. Socialt arbete som professionell verksamhet är en normativ praktik. Jämlikhet och solidaritet är kärnvärden föreskrivna i socialtjänstlagens portalparagraf och i ett kollektivt yrkesethos, manifesterat i den globala definitionen av socialt arbete. Det stora inflödet av information måste förankras i dessa kärnvärden, för att kunna omsättas till användbar kunskap i socialtjänsten.

Ser vi till vilka ord som figurerar mest i diskussionerna om kunskap i fokusgrupperna så är "metoder" ett av dessa ord och det förekom oftast i direkt anslutning till resonemang om vad kunskap i socialtjänsten är. Cheferna resonerar då om kunskap om särskilda metoder i direkt klientarbete. I resonemangen framhålls att med metoder avser sådana tillvägagångssätt som är vetenskapligt framtagna och vars effekter är utvärderade. Samtidigt pekar cheferna på att kunskap om en metod inte alltid är detsamma som att arbeta helt i enlighet med den. Ibland krävs omfattande översättning för att göra metoden användbar i den lokala kontexten.

Sist men inte minst pekar cheferna på att kunskapande i socialtjänsten inte bara handlar om att inhämta, sälla och sprida kunskap internt. Ambitionerna om att få kunskap att cirkulera stannar inte vid att kunskapen borde vara i omlopp mellan olika enheter i socialtjänsten, mellan socialtjänster i olika kommuner eller mellan socialtjänst och andra välfärdsinstitutioner.

Cheferna menar att den allmänna bilden av socialtjänsten inte alltid överensstämmer med verkligheten. I det långsiktiga arbetet med att tydliggöra socialtjänstens samhällsuppdrag och konkreta arbete ses samarbete med universiteten som centralt. En viktig strategi för spridning av kunskap om socialtjänsten till allmänheten, är att via forskning och forskningsresultat visa vilken skillnad det sociala arbetet i socialtjänsten gör.

KAPITEL 6



"MAN KAN INTE KÖPA EVIDENS RAKT AV"

Röster från kommunpolitiker

Lars Plantin

Föreliggande kapitel behandlar hur politiker i kommunala socialnämnder ser på kunskap och kunskapsutveckling inom socialtjänsten. Politikerna har ett övergripande ansvar för strategiska beslut kring resursfördelningen i socialtjänsten men tar även, inom individ och familjeomsorgen, beslut om stöd i enskilda individuella ärenden. Kapitlet visar hur politikerna värderar en kvantitativ kunskap som rör den egna kommunen högst. Den ger överblick och är lätt att hantera. Däremot skapar den problem för politikerna inom IFO-området som har att besluta om stöd till enskilda individer där det krävs mer fördjupad specialistkunskap.

Politiker inom socialtjänstens område i landets olika kommuner har i uppgift att ansvara för att de insatser som görs för medborgarna fördelas rätt och håller god kvalitet. Det ingår i deras demokratiska uppdrag som representanter för folket. För att kunna göra det, krävs det att politikerna har goda kunskaper på området, ständigt uppdaterar sin bild av de verksamheter de ansvarar för samt tillgodoser att all personal har rätt utbildning och har rätt förutsättningar för fortbildning. Politikerna har ett ansvar både utåt, gentemot allmänheten, och inåt mot socialtjänstens verksamheter. I detta kapitel beskrivs hur man på lokalpolitisk nivå skaffar sig kunskap om det arbete som utförs inom socialtjänsten och hur man ser på kunskapsutvecklingen inom detta område. Kapitlet baseras på tre fokusgrupper med sammanlagt 12 politiker och tre chefer inom förvaltningen. De tre förvaltningscheferna bjöds in av nämnderna eftersom de ofta arbetar nära politikerna i dessa frågor. Deltagarna kommer från tre olika kommuner. Här finns både politiker som ansvarar för individ och familjeomsorgen och politiker vars ansvarsområde är vård och omsorg. Deras uppdrag är likartade, men de politiker som ansvarar för individ och familjeomsorgen tar inte bara strategiska beslut kring organisationen utan också beslut om insatser i individuella ärenden. Två fokusgrupper är gjorda med politiker som verkar i medelstora städer och en grupp är gjord med politiker i en mindre kommun.

Om kunskap och kunskapsutveckling – Politikernas egna behov

De intervjuade politikerna understryker ofta vikten av att göra det bästa för verksamheten och medborgarna. Att både de själva och socialtjänstens medarbetare ska ha en god kunskap för att utföra sitt arbete är centralt i dessa resonemang. Vad som är god kunskap eller hur man utvecklar den råder det dock delade meningar om. Den kunskap som politikerna själva säger sig behöva handlar både om en översiktlig, ofta statistisk, bild av hur verksamheten fungerar och en mer fördjupad kunskap inom olika problemområden. De nämndspolitiker som inte tar beslut i individärenden, dvs. politikerna med ansvar för vård och omsorg, lyfter starkare fram behovet av översiktlig kunskap medan politikerna inom individ och familjeomsorgen, något starkare betonar behovet av specialistkunskaper.

De intervjuade politikerna menar att det finns goda förutsättningar för att få fram översiktlig kunskap kring olika insatser i kommunen då det ofta finns tillgång till en stor mängd lokala data. Verksamheten samlar in statistik kring många delar av socialtjänstens område och rapporterar både externt - till Socialstyrelsen, SCB och andra myndigheter - och internt vid behov av sammanställningar. Problemet är dock, säger politikerna, att datamängderna ofta är stora, "det finns så mycket data att tillgå", och att det därför kan vara svårt att veta vilka material som lämpar sig bäst samt hur de ska analyseras. Dessutom saknas det ibland relevanta nyckeltal som speglar verksamheten eller olika frågeställningar på ett tydligt sätt. Det kan handla om relativt enkla grunddata kring enskilda grupper av klienter; hur många klienter, vilka diagnoser eller vilka behandlingar men också mer specialiserade fördjupningar kring utfall och uppföljningar. En av fokusgrupperna nämner exempelvis att kommunen tidigare beslutat om att placera socialarbetare hos polisen för att underlätta samarbetet och förbättra handläggningen för klienterna. Inblandade tjänstemän har rapporterat att det är en lyckad satsning, men det saknas ett riktigt underlag eller en mer systematisk utvärdering som visar detta för politikerna.

Vi får rapporter om att verksamheten tycker att det är bra och polisen tycker att det är bra men det är inte mer utvärdering än så. Man skulle vilja ha mer konkreta resultat – vad har insatsen lett till? Vad har de för arbetsuppgifter? Finns det någon slags siffror på hur många förhör de har varit med på?

Man skulle vilja ha en mer grundlig utvärdering av vilka effekter insatsen har gett.

Analysförmågan i kommunerna och förmågan att ta fram och hantera olika data sägs ha blivit bättre över tid men fortfarande uppfattar flera det som "svårt att få fram aktuella och relevanta kunskapsunderlag". En viktig orsak till detta, säger man, är bristen på anställda och andra resurser för att göra dessa analyser.

Politikerna betonar också att verksamheterna de ansvarar för spänner över stora fält och att förutsättningarna varierar, exempelvis mellan individ- och familjeomsorg och vård och omsorg. Dessutom finns det ofta stora variationer mellan olika enheter inom samma verksamhet beroende var i kommunen de är geografiskt placerade eller vilka grupper de hanterar. Kunskapen från enskilda boenden eller verksamheter tenderar att vara snävare och osäkrare och ger inte politikerna den bredare bild som efterfrågas:

Det är ganska svårt det där, för jag kan ju sitta och prata med Ann här och få en bild av verksamheten och så åker jag ut på tre boenden så får jag tre olika bilder till av hur det ser ut.

Politikernas behov handlar alltså om att få en mer övergripande bild av verksamheterna för att kunna säkerställa likvärdighet och göra olika former av prioriteringar. Samtidigt understryker alla politikerna att kunskapsunderlagen de behöver inte får baseras på alltför *generella och allmängiltiga* material. Akademisk forskning och evidensbaserad kunskap, sägs det, är något bra och positivt, samtidigt tenderar den ibland att beskriva alltför breda mönster om hur det kan fungera eller se ut i många kommuner i landet, men kanske inte just den egna kommunen. Därför värderar de siffror och den statistik som är lokalt framtagen högre, det verksamhetsnära som speglar den lokala situationen.

När man tittar på sin verksamhet utifrån (egna) datainsamlingar så blir man medveten om vad det kan finnas för fel, kanske det skiljer mellan olika siffror och verksamheter. varför ser det ut så där? Förmågan vi har att göra bra analyser har blivit mycket bättre och den hör ihop med hur vi systematiskt jobbar i förvaltningen.

Någon fokusgrupp menar också att den generella kunskapen som tas fram av forskningen, om vilka metoder som fungerar eller inte fungerar, kan ifrågasättas eftersom de bygger på forskningsresultat framtagna långt ifrån de lokala verksamheterna.

Forskningsbaserad kunskap beskrivs som något "från en annan verklighet" och politikerna konstaterar att det råder "ett gap mellan forskning och verklighet". Forskningen sägs också ta alltför lång tid, ofta pågår projekten under många år, vilket riskerar att göra resultaten inaktuella. Nya fenomen och problem som uppstår och faller inom ramen för socialtjänstens ansvarsområde saknar många gånger beskrivningar inom forskningen och måste därför "bara hanteras snabbt inom verksamheten". Alternativt söker man kunskap från andra institutioner kring socialtjänsten; Socialstyrelsen, facket, andra kommuner eller företag, som i följande samtal:

För mig är det både näringsliv och fackliga organisationer som sitter på en samlad kunskap. Arbetsmarknadens parter kallar man det oavsett om det är inom omsorgen eller inom annan verksamhet, de tycker jag är viktiga

Jag tänker mer nationellt; Socialstyrelsen, SKR

Universitetet är en partner som sällan nämns i politikernas diskussioner kring kunskapsutveckling. I den mån universitetet diskuteras handlar det om grundutbildningsinsatser för personalen.

Om att hantera behovet av specialistkunskap

Behovet av en bredare kunskap på en mer aggregerad nivå uttrycks av alla tre fokusgrupperna med politiker. De politiker som har ett ansvar för individ och familjeomsorgen menar dock att de även har ett behov av mer fördjupade kunskaper på många områden eftersom de beslutar i ärenden som rör enskilda individer. Det kan handla om kunskaper kring specifika sociala problem och fenomen men framför allt efterlyses kunskaper om metoder och interventioner som tjänstemännen föreslår som insatser. Samtidigt uppfattas denna mer specialiserade kunskap som svår att uppnå då alla individärenden är olika och berör frågor inom en mängd olika ämnesområden. Dessutom hanterar politikerna väldigt många individärenden under sina möten. En av fokusgrupperna bedömer att de hanterar cirka 15–25 individärenden vid varje nämndsmöte. Konsekvensen blir, säger de, att de "mest får lita på att tjänstemännen gör rätt bedömning" och "att det ofta är svårt att gå emot deras slutsatser".

Man får ett underlag presenterat för sig men egentligen har man inte en susning om det är baserat på någon evidens eller inte. Jag kan inte verifiera det.

Utöver detta, menar de, saknas det ofta forskning som är applicerbara på de många och olika individärendena, något som lämnar de inblandade att använda "ett gott omdöme" och "vad man tror är rätt". Någon nämner att de skaffar sig fördjupade kunskaper genom att själva förkovra sig i litteratur, men många understryker att de inte har tid till det eftersom den mesta tiden redan går åt till att läsa in sig på alla handlingar.

Där är vi nog olika, jag letar själv. Jag tänker att, jag söker, jag undrar om det inte är fler av oss som gör det. Det är fler som, du hör bara vilken erfarenhet som finns här. Jag tror att det är många av oss som är vana vid att söka kunskap på olika håll. Några gånger har vi frågat om förkortningar som vi inte begriper, det händer att jag ställer någon fråga för att jag tänker, hur kan någon veta det här om man är ny. Vill jag veta mer så söker jag själv. Det vet jag inte, jag tror att det förväntas av oss, eller?

Det tror inte jag. Jag är inte den som går omkring och letar efter något. Jag har låg utbildning så jag fattar inte (skratt)

Nej, men det är för att du är så erfaren.

Det kan man också säga, men jag läser handlingarna och förkortningarna kan man leta upp, men det senaste halvåret så har de skrivit ut förkortningarna vid några tillfällen för att vi har frågat efter det. Det har blivit bättre.

Ibland händer det emellertid att politikerna gör andra bedömningar än tjänstemännen. Det kan exempelvis handla om att man gör olika tolkningar av vad som är barns bästa eller har olika uppfattningar om vad som är ekonomiskt mest rimligt för att hantera ett problem:

I det här fallet hade det behövts mer evidens. Jag tyckte inte man följde barnkonventionen i alla dess delar och det tyckte inte förvaltningsrätten heller, så vi fick rätt. Men det är klart, tjänstemannen kände ju såklart sig trampad på tårna, för hon hade ju gått på beprövad praxis eller erfarenhet.

Men vad kan vi, vad vet vi egentligen? I det här fallet gick man på vad vi politiker tyckte om barnkonventionen,

men vi hade inte heller någon evidens egentligen mer än, alltså vi tyckte ju lika mycket som tjänstemannen tyckte om vad som skulle gälla.

Både politiker och tjänstemän sägs alltså ta spjörn i sina egna erfarenheter snarare än i "någon evidens" på området och menar att det är lika mycket "tyckande" från politikerna som tjänstemännen i tolkningen av behov och lagar. Trots det anses tjänstemännen ha en längre, mer specialiserad erfarenhet och därmed en starkare kunskapsposition i de enskilda ärendena. De beskrivs generellt som trovärdiga och pålästa genom att de ofta underbygger sina resonemang genom att hänvisa till olika modeller de använt eller behandlingsprogram som använts i andra kommuner. Flera politiker menar dock att de besitter en fördel gentemot tjänstemännen då de ofta har en bredare bild av problemet, en överblick i hela kommunen som enskilda tjänstemän inte alltid har. Några politiker menar också att det är en fördel att de inte alltid träffar den person de tar beslut om och därför inte blir så känslomässigt påverkade i sina beslut.

Tjänstemännen som åker ut och träffar, och så, de blir ju berörda på ett annat sätt och får kanske ibland tunnelseende kring hur man ska hantera det. Medan vi mer kan ställa frågorna utifrån materialet.

Det finns alltså en tanke om att politikernas kunskap är bredare och i vissa avseenden mer objektiv eftersom den inte baseras på enskilda delverksamheters situationer eller färgas av enskilda individers framställningar. Den här typen av kunskap ligger också inom ramen för politikernas uppdrag dvs. att de, med hjälp av en god överblick, kan fördela resurserna rätt inom organisationen. Inte minst de politiker som inte hanterar enskilda ärenden inom individ- och familjeomsorgen understryker hur brukarundersökningar, avvikelserapporter och statistik över verksamheten ger en mer habil kunskap som lätt går att formulera och använda. Det som visas i siffror och andelar uppfattas ha hög validitet medan den mer specialiserade kunskapen, i jämförelse, uppfattas som något mer underordnad för politikerna. Därmed inte sagt att politikerna inte söker mer specialiserad kunskap eller att de inte vill ge sig ut i verksamheterna för att skaffa sig mer kunskap. Tvärtom säger flera att de prioriterar just detta, men den kunskapen de får här verkar svårare att hantera.

Den spretar åt olika håll och ger, som de säger, olika bilder av verksamheten och går inte lika lätt att generalisera som den breda, mer kvantifierbara kunskapen.

Politikernas resonemang kring kunskap och kunskapsbehov tycks alltså rymma en kunskapshierarki där den breda, översiktliga och lokalt förankrade kunskapen övertrumfar både forskningsbaserad kunskap från universiteten och en mer fördjupad kvalitativ kunskap som rapporterats från enskilda delar i verksamheten. Alla delar ingår dock som ofrånkomliga byggstenar i kunskapsgrunden och kunskapsutvecklingen men ges olika värden. Kanske kan man förstå denna hierarki utifrån en strävan att framstå som mer professionell där politikerna inte bara vill signalera att deras beslut baseras på en saklig och neutral (kvantitativ) kunskap utan dessutom på en lokalt förankrad kunskap som kommer från just den egna verksamheten. I politikernas värld är det en evidensbaserad kunskap men, till skillnad från hur man uppfattar den akademiska kunskapen, är den också förankrad i det lokala och verksamhetsnära.

Ja allt som har med människor att göra måste ju anpassas lokalt annars blir det rent för generellt.

Den ofta uttalade tanken om att det finns "ett glapp mellan forskningen och verkligheten" har alltså sina rötter i att forskningen uppfattas beskriva mer generella och allmängiltiga mönster och inte hur det fungerar i det lokala. Samtidigt tycks glappet förvärras om kunskapsunderlaget är kvalitativt eftersom det endast ger en delbeskrivning och inte en bredare bild av verksamheten.

Synen på kunskapsbehov ute i verksamheterna

När politikerna diskuterar kunskapsbehoven och kunskapsutvecklingen ute i verksamheterna beskrivs både generella problem som gäller hela landet, som låg utbildningsnivå hos personalen inom äldreomsorgen eller svårigheten att rekrytera rätt kompetenser, och behovet av att hitta lokala lösningar för kunskapsutveckling och kunskapsöverföring.

Framför allt i fokusgruppen med politiker som ansvarar för vård och omsorg diskuterades hur den låga utbildningsnivån hos stora grupper av personalen skapar särskilda utmaningar för verksamheten. Att säkerställa hög kvalitet i det dagliga arbetet innebär att personalen ständigt måste vara uppdaterad på

lagar och metoder som rör deras arbetsuppgifter. Lösningen, enligt politikerna, är information och fortbildning som erbjuds via webbaserade insatser. I en av kommunerna erbjuds personalen ett mycket stort antal utbildningar genom en utbildningsportal på nätet. En del är kortare informativa inlägg kring exempelvis nya lagförslag, medan andra är längre utbildningar i flera steg. Ibland är utbildningarna tvingande att gå men oftast är det ett erbjudande och en möjlighet för personalen. En del inlägg bygger på utbildningsansatser från Socialstyrelsen och SKR, andra designar man själv. De ges emellertid inte alltid särskild tid för att gå utbildningarna under arbetstid och utbildningsportalen är också tänkt som ett bredare ställe för informationssökning.

Ofta delegeras ansvaret för fortbildning och kunskapsutveckling till enhets- och sektionscheferna ute i verksamheterna. I fokusgruppen med politiker som ansvarar för vård och omsorg omnämns ofta hälso- och sjukvården som ett ideal för kvalitetsarbete och för att säkerställa att all personal får rätt kunskap vid rätt tillfälle.

Sjukvården är ju lite före där eftersom de använder sina verksamhetssystem för att lotsa professionen i processer som är kopplat till kunskapsunderlagen dvs. har du en cancersjukdom så är det de här stegen du ska gå och verksamhetssystemen lotsar dig igenom det... men vi inte riktigt är där ännu. Sedan har vi ett nytt verksamhetssystem som vi implementerat alldeles nyligen så vi försöker ta oss dit så att man inte som professionell måste bli så där att 'jag måste utbilda mig på något som jag stöter på om sex månader' för då har man ju kanske glömt bort det när man behöver det. I stället ska man kunna följa de kunskapsunderlag som finns utan att man egentligen behöver tänka på det.

Att servera rätt kunskap på detta sätt, menar man, ökar möjligheten för att klienter ges en likvärdighet i sitt bistånd. Dessutom hjälper det personalen att hitta rätt i det enorma utbudet av utbildningar och kunskapsunderlag som erbjuds idag, både inom och utanför den egna organisationen. Genom att följa riktlinjer och rutiner, genomgå samma utbildningar och få samma information menar man att inte bara kvaliteten och likvärdigheten ökar, utan också trovärdigheten i framställningar och beslut. Kunskapen ska alltså följa en process utifrån det problem man står inför. Personalen måste ledas med hjälp av en standardisering och inte välja själv. En av politikerna, som även har i uppgift att fatta beslut kring bistånd i enskilda ärenden, säger:

Tjänstemännen kommer och föredrar sina ärenden för oss. Vi har haft en viss omsättning på tjänstemän och med all respekt för dem, men jag vet ju inte hur kvalificerade de är. Nämnden är ju egentligen som en domstol där jag sitter och väger av olika fakta efter att jag läst på handlingarna och sedan fattar ett beslut som är möjligt att överklaga, så jag får ju lita på det underlaget jag har. Och det här med vetenskap och beprövad erfarenhet, så har vi ju det här med BBIC och den typen av instrument som de använder i sina underlag och jag personligen tycker det är alldeles utmärkt. Det stärker rättssäkerheten och det är bra för oss också för ofta när man följer de här mallarna ... ibland tycker jag de nästan är inne på skonummer och andra detaljer, men så kanske det ska vara... jag är mycket för det att man följer mallarna.

Samtidigt menar flera av fokusgrupperna inom individ- och familjeomsorg att det är svårt att standardisera det sociala arbetet fullt ut eftersom varje fall är unikt och varierar individuellt. De riktar en kritik mot den typ av akademisk forskning som oftast ger stöd för en mer generell metod som ska fungera på alla, "det är inte trovärdigt". Åtgärder och behandlingar måste anpassas individuellt och går inte att standardisera. BBIC och Signs of Safety är emellertid två mallar eller tydliga processförfaranden som ofta nämns som goda exempel på utredningsredskap. De anger, säger man, en riktning och överblick i utredningsarbetet men behöver sedan kompletteras med andra former av kunskaper och anpassningar.

Den återkommande jämförelsen mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten illustrerar också en föreställning om olika kunskapsideal. Hälso- och sjukvården beskrivs i termer av en stark kunskapsstyrning som sker i tydliga, kontrollerade processer med förutsägbara resultat. Det följer en linje där "undersökning – diagnos – behandling" hakar i varandra utan avvikelser och större anpassningar. Socialtjänsten däremot, inte minst den del som handlar om individ- och familjeomsorg, beskrivs i nästan direkt motsatta termer där det är "svårt att veta vad som funkar eftersom allt varierar individuellt":

Om man tar en patient med en viss typ av cancer, och så har man forskat fram en viss form av behandling, och hjälper inte den så tar man till nästa steg. Det är alltså ganska tydligt vad det är som funkar men så är det inte inom socialtjänsten.

Har vi en person med autism eller intellektuell funktionsnedsättning, eller vi har våld i nära relationer, eller en person med ett missbruk. Det skiljer sig då mellan varje enskild individ hur behovet är och då går det inte att sätta en superfast ram kring vad som behövs för behandling, det varierar hela tiden.

Den ovan givna beskrivningen ger en starkt polariserad bild av kunskapen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten där den ena sägs drivas av stark lagbundenhet och den andra av ett visst mått av oförutsägbarhet. Frågan är dock vad beskrivningen egentligen ger uttryck för? Oavsett vilket, så tycks denna uppfattning om olikheterna mellan sjukvården och socialtjänsten skapa olika syn på kunskapsbehov och strategier för kunskapsutveckling hos politikerna från individ- och familjeområdet och politikerna som företrädere vård och omsorgen. För den sistnämnda gruppen dominerar en syn där personalen uppfattas behöva en tydlig styrning och kunskapsöverföring. Det innebär att de ska erbjudas återkommande utbildningar kring lagar, regler och metoder och dessa utbildningar ska vara obligatoriska. Om möjligt bör det också gå att kontrollera att de är genomförda. Den förstnämnda gruppen, de politiker som företräder individ- och familjeområdet, pratar också om vikten av fortbildning kring lagar och regler men understryker även vikten av att personalen utbildas kring många olika metoder för att kunna göra individuella anpassningar. Det tycks alltså i detta fall handla om en annan syn på kunskapsutvecklingen där tjänstemännen ska kunna göra mer reflexiva bedömningar anpassade till den enskilda individen snarare än att följa en fastlagd process. Kunskapen som tjänstemännen ska ha måste dock vara väl förankrad i det praktiska sociala arbetet och på denna punkt, menar politikerna, misslyckas ofta universiteten som sägs ha alltför teoretiska utbildningsprogram. Studenterna missar, sägs det, en slags "tyst kunskap", där beprövade erfarenheter visar vägen för hur man kan anpassa olika metoder och modeller så att de fungerar i det lokala.

Sammanfattning: Politikers syn på kunskap inom socialtjänsten

Hur kan då den lokalpolitiska nivåns syn på kunskap och kunskapsutveckling inom socialtjänstens område sammanfattas? De tre fokusgrupperna representerar till viss del olika ansvarsområden och storlek på organisationerna. Det skapar i sin tur olikheter, men också likheter, i hur man tänker kring behovet av kunskap i socialtjänsten.

Gemensamt för politikerna i fokusgrupperna är att de säger sig ha ett behov av kunskap som ger en bredare och mer övergripande bild av socialtjänstens verksamhet i den egna kommunen. Det handlar ofta om kvantitativ kunskap som beskriver de stora linjerna i utvecklingen eller tecknar en tydlig bild av effekterna av olika insatser. Behovet hänger samman med politikernas uppgift att se till helheten i socialtjänsten och garantera insatser efter medborgarnas behov. Mycket av denna kunskap produceras genom brukarundersökningar, analys av lokal statistik eller interna utvärderingsrapporter. Det är en primär kunskapskälla för politikerna och har sin styrka i förankringen i den egna verksamheten. Annan och mer generell kunskap som nationella rekommendationer eller nationell statistik är också viktig, men ges olika värde beroende på politikernas ansvarsområde. Det här gäller även, sägs det, den kunskap som oftast produceras inom akademien och som inte diskuterar tillämplighet. För de politiker som ansvarar för vård- och omsorgsverksamheterna har standardiserade processer utifrån diagnoser och behandlingar av stor vikt för att säkerställa likvärdighet och kvalitet. För politikerna med ansvar för individ- och familjeomsorgen har mallar och standardisering ett visst värde för tydligheten och kvaliteten i insatserna men tappar i värde om de inte kan anpassas efter lokala förutsättningar. Individuer är olika, påpekar man, och kräver individuellt anpassade insatser och upplägg. Så länge det generella inte lokalt och individanpassas förblir det ett *"gap mellan forskning och verkligheten"*. Samtidigt riskerar olikheterna och lokalanpassningen att fragmentera den övergripande kunskapsbilden för politikerna, *"Är man ute på tre olika boenden får man tre olika beskrivningar av verksamheten"*. Det är viktig kunskap, men den mer överblickbara, kvantitativa kunskapen är lättare att förstå och hantera. Politikerna ger med andra ord uttryck för en kunskapshierarki där lokalt förankrade kunskapsunderlag, gärna kvantitativa material, värderas högst och därefter följer mer generell kunskap i form av forskning och riktlinjer samt kvalitativa rapporter från olika delar av socialtjänstens verksamhetsområden.

Med fokus inställt på den breda men lokalt förankrade kunskapen får många politiker inom individ och familjeomsorgen svårigheter att stå för den specialiserade kunskap som kan krävas i beslut kring enskilda individer. Det skapar ett spänningsfält där politikerna antingen tar beslut baserat på sin egen bredare kunskap eller gör sig beroende av tjänstemännens större specialistkunskaper, det handlar om *"att ledas eller bli ledd?"*

Samtidigt tyder politikernas beskrivningar av sitt uppdrag att det oftast inte handlar om det ena eller andra utan snarare om att leda och, i en del situationer, bli ledd. Både och. Kunskapsområdet uppfattas som alldeles för stort och komplext för att kunna leda i varje ärende. Tjänstemännen fortbildar politikerna med sin expertis. I den utsträckning politikerna nämner viktiga kunskapskällor utanför den egna organisationen handlar det oftast om Socialstyrelsen och andra myndigheter, SKR eller fackförbunden. Universiteten nämns sällan.

KAPITEL 7



MELLAN FÄLT OCH FORSKNING

Perspektiv från forsknings- och utvecklingsenheter

Åsa Ritenius Manjer

Kunskapsutveckling inom kommunala forsknings- och utvecklingsenheter (FoU) sker mellan forskningens analytiska självständighet och verksamheternas behov av snabba lösningar på praktiska problem. Det innebär höga krav på lyhördhet och flexibilitet samt att forskningsbaserad kunskap inte ses som den enda framkomliga vägen att etablera en evidensbaserad praktik. Förutom flera logistiska utmaningar som försvårar etableringen av en evidensbaserad praktik lyfts långsiktighet och nära samverkan mellan parterna fram som användbara och framåtskridande strategier i ett kunskapsutvecklande och praktikinära arbete mellan fält och forskning.

Detta kapitel baseras på fokusgruppsintervjuer med 13 forskare från tre forsknings- och utvecklingsenheter (FoU) i Syd- och Västsverige. Samtliga informanter har forskarkompetens, men inom skiftande ämnesområden. De FoU-enheter som ingår i materialet arbetar mot kommunal verksamhet inom vård och omsorg samt individ- och familjeomsorg med olika organisatoriska förutsättningar. Gemensamt för informanterna är att de arbetar med kunskapsfrågor både lokalt och nationellt och deras övergripande uppdrag handlar om att identifiera kunskapsluckor och bidra med ny kunskap som kan gynna medborgarnas livskvalitet. I intervjuerna beskrivs det som ett mångfasetterat och komplext uppdrag att arbeta brett gentemot kommunens olika verksamheter och samtidigt ge utrymme att fördjupa samarbeten och etablera personliga kontakter genom att följa arbetet på nära håll under en längre tid. I detta kapitel är avsikten att synliggöra förutsättningarna att arbeta med kunskapsutbyte inom ramen för FoUs uppdrag utifrån informanternas erfarenheter av detta. *Forskare* alternativt *Informant* används för de personer som arbetar inom FoU. *Medarbetare* benämns de personer som arbetar inom de kommunala verksamheterna när det inte finns en anledning att specificera en särskild yrkestitel. *Verksamheterna* används för att beskriva kommunernas verksamheter i mer allmänna ordalag.

Kunskap, vetenskap eller beprövad erfarenhet

I fokusgruppsintervjuerna betonades vikten av att inte se forskningsbaserad kunskap som den enda framkomliga vägen att etablera en evidensbaserad praktik inom socialtjänstens verksamheter. Informanterna återkom till frågan på olika sätt och uttryckte att det är lika viktigt att ha en närhet till och kunskap om verksamheternas behov av kunskapsstöd och förutsättningar att ta den till sig. Som stöd för sina ställningstaganden blev ofta en jämförelse med randomiserade kontrollerade studier (RCT) oundviklig. En av informanterna uttryckte det på följande sätt:

Jag blir provocerad ur praktikens vägnar på tanken att de skulle irra omkring inom socialtjänsten utan kunskap och att SBU identifierar kunskapsluckor genom att enbart titta på RCT-studier av god kvalitet. Hela socialtjänsten blir en kunskapslucka. Provocerande att staten vidmakthöll detta genom styrning.

Logistiska utmaningar

Forskarna lyfte fram logistiska och konkreta utmaningar i verksamheterna som uppfattades försvåra etableringen av en evidensbaserad praktik i socialtjänsten. Det handlade framför allt om medarbetare utan rätt kompetens, hög personalomsättning bland chefer och medarbetare, bristande vetenskaplig kunskapsanvändning och avslutningsvis långsamma forskningsprocesser från tanke till text. Dessa omständigheter uppfattades försvåra arbetsprocessen för forskarna dvs. att initialt inleda en dialog, identifiera ett behov av kunskap i verksamheterna fram till implementering av densamma.

Bristen på kontinuitet i form av hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera medarbetare med rätt kompetens ansågs bidra till låg vetenskaplig kunskapsanvändning inom framför allt vård och omsorg. Den överhängande risken att en stor del av personalgruppen byts ut under tiden ett mer omfattande utvecklingsprojekt pågår skapade svårigheter att "hålla fast vid långsiktiga strategier" och att "nä ut med relevant och användbar kunskap". I dessa lägen lyftes betydelsen av att snabbt kunna ändra strategi och i stället genomföra mer riktade praktiktäna punktinsatser, vilket kunde formuleras så här: "Det förändras ju vad vi gör i våra uppdrag. Ibland behöver vi prioritera in någonting och ibland behöver vi prioritera bort någonting."

Det handlade också om att satsningar på kunskapshöjande insatser inom de kommunala förvaltningarna inte alltid ges tillräckligt mycket tid för att hinna etableras ordentligt. Det uppmärksammades särskilt inom verksamheter med bristande personalkontinuitet och där det finns ett behov av kontinuerlig påfyllnad av kunskap. En av forskarna uttryckte det på följande sätt:

Det är så bristfälligt i dag och jag tänker att det är för att socialhögskolorna befinner sig här och praktiken här och då hamnar det på något kunskapscenter och sen utvecklar man arbetssätt och metoder och sen har man inte råd att förvalta det för det kommer inte mer medel från staten. Det finns ingen långsiktighet i det.

En ytterligare aspekt av bristen på vetenskaplig kunskapsanvändning inom framför allt vård och omsorg handlade om att den akademiska forskningen sällan riktar sig direkt till medarbetarna med lösningar på återkommande problem i det dagliga arbetet. I stället var uppfattningen att det produceras forskningsresultat som behöver bearbetas och paketeras om för att bli användbara i det dagliga arbetet. En av forskarna uttryckte det som att "*Aktuell forskning fokuserar på människors livsvillkor snarare än på metoder för hur ett bra stöd ges till personer med särskilda behov.*" Citatet beskriver en avsaknad av konkret forskningsstöd som inte alltid formuleras av medarbetarna själva. I stället är det ett behov som forskarna ser genom att befinna sig nära verksamheterna och något de behöver förhålla och anpassa sig till. Utan vetenskap och beprövad erfarenhet upplevdes risken som överhängande att det uppstår situationer där externa aktörer på olika sätt kommer in och tar över rollen som kunskapsförmedlare:

Massor av konsulter som säljer nästan vad som helst. Bara det är klatschigt och går på tre dagar och ges på karismatiskt sätt kan du sälja vad som helst i Sverige utan att vi granskar evidensen bakom. För att man är så desperat. För det finns ingen yrkesutbildning.

Därför tänker jag om vetenskap och beprövad erfarenhet att vi måste veta vad vi håller på med och varför och vad det kostar och vad det ger. Annars kommer någon från nationell nivå och säger att det här behöver ni göra och så kommer IVO eller så blir politikerna nervösa och så riskerar vi ta bort något som fungerar. Det är så viktigt.

Tolkningsutrymme

Ett par forskare lyfte fram att det finns en oenighet mellan chefer i verksamheterna och forskarna inom FoU om hur systematisk en datainsamling behöver vara för att få kallas beprövad erfarenhet. Här fanns det även en variation mellan och inom FoU-enheterna hur begreppen vetenskap och beprövad erfarenhet förstås och används i praktiken.

Bland annat om beprövad erfarenhet omfattar hänsyn till personliga omständigheter i ett enskilt klientärende eller inte.

Att använda sig av beprövad erfarenhet uppfattades inte enbart vara en fråga om brist på tillgänglig vetenskaplig kunskap. En av informanterna lyfte fram betydelsen av beprövad erfarenhet som en central del i ett kvalitetssäkrande av verksamheternas dagliga arbete och ett sätt att stärka kunskapsanvändandet: *”Att synliggöra arbetet i verksamheterna och att stärka det professionella beslutsfattandet på fältet och på så vis öka handlingsutrymmet för fältet på sikt.”* Beprövad erfarenhet uppfattades även fylla en viktig funktion ute i verksamheterna för att få det dagliga arbetet att fungera och att kunna lösa problem efterhand som de uppstår. En av informanterna beskrev det på följande sätt:

Att det inte alltid finns forskningskunskap betyder ju inte att alla mina kollegor i förvaltningen inte kan någonting, utan man får fundera hur kan man lyfta den kunskap som finns så att vi skapar en beprövad erfarenhet. Men då jag ser att man jobbar med lösningar som faktiskt kommer göra läget värre blir jag bara jättetrött.

En aspekt som diskuterades av flera informanter handlade om svårigheten att skilja mellan vetenskap och beprövad erfarenhet ute i verksamheterna. En begreppslig otydlighet blev framträdande när det gäller hur vetenskap och beprövad erfarenhet används och förstås av både enskilda forskare och mellan FoU-enheterna i det empiriska materialet. Följande citat får illustrera den skillnaden:

Vetenskap och beprövad erfarenhet tar ju inte alls hänsyn till kontext eller brukarens preferenser. Den delen i den evidensbaserade praktiken är ju helt borta. Och ja, om jag får uttrycka det lite ofint, så tror jag helt enkelt inte att utredarna hade koll på begrepps-

apparaten. Jag tror bara att det är en slump vad man råkade välja använda i utredningen.

Det är viktigt att beprövad erfarenhet finns med, det kan man säga för den står ändå alltid över det vetenskapliga. Ett klassiskt exempel, den här metoden har evidens för familjebehandling, men de som jobbar på det här socialkontoret råkar veta att just den behandlaren inte funkar med den klienten. Din kontextkunskap står alltid över.

Det blev också tydligt att det finns delade meningar mellan chefer i verksamheterna och forskare inom FoU om hur systematisk datainsamlingen behöver vara för att få kallas beprövad erfarenhet. Följande korta citat från en av forskarna får stå som exempel på hur de uppfattade chefernas mer pragmatiska syn på kunskapsanvändning: *"Jag tror ju att om vi skulle gå ut och fråga cheferna hos oss skulle alla säga att vi jobbar efter beprövad erfarenhet."*

För egen del lyfte forskarna snarare fram betydelsen av en systematisk sammanställning av tillgänglig erfarenhet. En av dem uttryckte det så här: *"Beprövad erfarenhet är ett komplement till vetenskaplig evidens och inte ett sämre alternativ. Det är bra när det inte finns annan framkomlig väg till kunskap."* Den systematiserade dokumentationen beskrevs som en viktig faktor för att beprövad erfarenhet ska kunna värderas och omsättas i praktiskt arbete ute i verksamheterna: *"Det räcker inte att veta resultatet av en ny insats eller om den är bättre än någon annan. Det handlar om det är värt pengarna om det blir mycket dyrare."* Även i detta sammanhang nämndes den höga omsättningen av chefer och medarbetare som ett hinder att genomföra ett mer systematiskt dokumenterande och få kunskapen att stanna kvar inom verksamheten. Detta återkommer vid flera tillfällen i intervjuerna och visar hur personbundet kunskap kan vara inom praktiken. En av informanterna uttryckte sig så här om betydelsen av dokumentation i en rörlig verksamhet och hur detta behöver beaktas på olika sätt: *"Beprövad erfarenhet ska inte vara individuellt, samtidigt är varje individ jätteviktig. Det måste vara väldigt svårt att få ett system i en ständigt rörlig verksamhet att fungera. Då är det dokumentationen man har att hålla sig i."*

Forskare som även är verksamma i socialtjänstens praktik lyftes fram som en framkomlig väg att i en framtid vila på vetenskap och beprövad erfarenhet i större utsträckning än vad som sker idag. Vidare låg det nära till hands för flera informanter att jämföra det egna arbetet med medicinsk forskning som av tradition har en stark förankring inom klinisk verksamhet och RCT studier.

I det perspektivet blev det tydligt att den samhällsvetenskapliga forsknings-traditionen uppfattades som både otydlig och vag på samma gång som den beskrevs som alltför komplex och svårfångad för att kunna luta sig mot RCT studier som det enda måttet på evidensbaserad kunskap:

Socialt arbete ska satsa på att få respekt och status genom att gå den andra vägen. Vi är duktiga på osäkerheten och komplexiteten och vi fattar beslut fast vi inte vet vad som blir bäst. Jag förstår att det är mycket svårare för man måste övertala folk om att man är duktig på något som man inte kan synliggöra, men det är det som behövs i vår välfärd, någon som tar hand om allt det där komplexa och osynliga, det kompetensområdet som ingen annan har.

Frågan vad som är den enskilde medarbetarens personliga erfarenhet, verksamhetens rutiner eller systematiskt framtagen vetenskap och beprövad erfarenhet är en annan otydlighet som framkom på olika sätt i intervjuerna. Svårigheten att hitta en gemensam innebörd kan illustreras med dessa två korta citat:

Det finns erfarenhet där man upplever att det funkar, trots att man gör på ett visst sätt. Inte tack vare att man gör på det sättet.

Rutiner är inte alltid skapade efter forskningen utan vad som fungerar. Kunna arbeta sig fram på vägen.

Bygga långsiktiga relationer

Att behöva växla mellan tillfälliga punktinsatser och mer fördjupade frågeställningar över en längre tid är en given förutsättning för forskarna inom FoU. Oavsett vilket format som används sker arbetet inom ett begränsat område vilket uppfattades gynna möjligheten att planera långsiktigt och etablera goda relationer med nyckelpersoner på fältet. En tillfällig punktinsats kan, inte helt sällan, leda till ett fördjupat samarbete. En av forskarna resonerade lite på skoj att *"det är en fördel att vara flerspråkig"*. Detta resonemang utvecklades efter en stund och fick en djupare innebörd när samtalet kom in på samverkan och att arbetsmässigt befinna sig mellan forskningens analytiska självständighet och verksamheternas behov av konkreta och användbara resultat: *"Det är ganska mycket forskning inom socialt arbetet som inte har målet att beforska praktikens arbete och förutsättning och stärka det som vetenskap, men det är vårt uppdrag."*

Arbeta brett och djupt

Det fanns en enighet om svårigheten att arbeta med utvecklingsprojekt utan en gemensam förståelseram mellan verksamheternas medarbetare och forskarna inom FoU. Det kan illustreras med följande metafor: *”Många frågor som kommer in till oss måste vi knåda rätt ordentligt för att det ska kunna bli något.”* Samtidigt som forskarnas arbete sker inom ett begränsat område beskrev de behov av att *”stödja brett”* och *”löpande hitta strategier”* för att nå ut till ett stort antal medarbetare med skiftande kunskapsnivåer. En av dem uttryckte det så här:

Det är en skillnad på vilka som jobbar inom socialtjänsten. De stora grupperna, det är äldreomsorgen, funktionsstöd och där har vi personer som ofta saknar en högskoleutbildning. Att börja jobba med att utveckla sin egen verksamhet och reflektera över den, det är ett jättesteg.

Paketera och implementera resultat

Flera av forskarna beskrev hur resultat från forskning- och utvecklingsprojekt är svåra att presentera på ett enkelt och transparent sätt och att de ofta behöver paketeras om och anpassas för att nå ut till medarbetarna i verksamheterna. Två övergripande strategier blev synliga: Delaktighet genom hela arbetsprocessen och begriplighet i form av anpassad återkoppling av resultaten.

Skapa delaktighet och begriplighet

Den mest centrala strategin handlade om att göra samtliga parter delaktiga i forskningsprocessen på ett tidigt stadium och värna det relationella, vilket beskrevs på följande sätt:

Praktikernära projekt där de kritiska perspektiven har varit svåra att föra fram har inte varit förankrat hela vägen ut så att chefer har känt sig överkörda när det gäller att delta i projektet. Lätt att man känner sig förbisedd för att man inte har fått vara med från början.

Man kommer som forskare från högskolan och universitetet med granskande blick och man vet att chefer i offentliga verksamheter är utsatta för just granskning från lokalmedia och gransknings-samhället i stort. Där kommer det relationella in, att man har den dialogen och att förväntningar klargörs.

Att bygga tilliten och överbrygga barriären som kan finnas i början. Jag tycker att bara genom att förklara vad syftet är med studien så kan man förstå att det handlar inte om att sätta dit eller att jämföra med ett idealexempel.

Det handlade även om att återkoppla resultaten på ett begripligt sätt genom att anpassa formatet. Det mest fördelaktiga sättet uppfattades vara genom muntlig presentation i seminarieform snarare än en skriftlig rapport, vilket en av forskarna uttryckte som: *”En rapport som riskerar att bli liggande på någons skrivbord”*. Den muntliga presentationen ansågs nå fler medarbetare och öppnade för ett praktisknära kunskapsutbyte mellan medarbetarna och forskarna. Löpande återkoppling mellan forskarna och cheferna på fältet upplevdes undanröja rädslan att bli granskad och bidrog till en nyfikenhet bland cheferna att se den egna verksamheten i ett mer kritiskt perspektiv, vilket en av forskarna beskrev på följande sätt:

Bilden är att de är så instrumentella i praktiken och bara vill ha de frågorna som är här och nu, medan de i själva verket verkligen vill problematisera och höja blicken och fundera. Det är en onödig konflikt, jag ställer det hela tiden mot varandra.

Att tillämpa en aktiv dialog under tiden forsknings- eller utvecklingsprojektet pågår beskrevs som en gynnsam arbetsform vid implementeringen av ny kunskap och nya arbetsformer. I praktiken innebär det att återkoppling till verksamheterna snarare skedde i form av reflektionsamtal där komplexa arbetsuppgifter och villkor kunde dryftas som en del av ett samskapande. En annan aspekt som återkom i ett par av fokusgruppsintervjuerna handlade om osäkerheten bland medarbetarna i verksamheterna att eventuella fel och brister i arbetets utförande skulle kunna blottläggas genom ett forskningsprojekt. Det innebar i praktiken att forskarna behövde balansera mellan olika kunskapsnivåer och förväntningar genom hela arbetsprocessen. En av dem uttryckte det så här:

Jag pratade om osäkerhet i de här besluten, om man ska placera barn eller inte. Jag ville göra en stor grej av osäkerhet och tänkte, är det dumt att använda begreppet osäkerhet för det kanske får folk att tänka att man inte vet vad man håller på med eller att man går dit vinden pekar, att man är osäker. Min poäng är att det är en kunskapskälla, osäkerheten i sig och den måste man ta in och beakta. Då gjorde jag så att jag sa som jag sa nu "jag har tvekat om jag ska använda detta begrepp" och så blev det en knorr i sig. Jag tror att de känner sig stärkta i att den här osäkerheten finns och ska finnas, man ska inte försöka tvätta bort den.

För forskarnas del blev det också viktigt att anpassa syftet med projekten och lyfta fram medarbetarnas arbetssituation snarare än brister i deras utförande. På så vis blir resultaten mindre personliga och risken minskar att enskilda medarbetare känner sig anklagad och utpekad. Men anpassningen är inte helt okomplicerad och beskrevs också som en inskränkning i forskarens självständighet och en ökad risk att eventuella brister i handläggning och bemötande förblir oidentifierat. En av forskarna uttryckte följande farhåga: "Jag tycker att ibland hamnar man i balansgången med att se till deras önskningar i relation till de egna forskarögonen och hur kritisk man kan vara i sina perspektiv."

En strategi som ansågs gynna etableringen av goda arbetsrelationer och nå ut med ny kunskap handlade om att undvika starka värdeladdade ordval som exempelvis; "kritisk blick" och "spänning" när de återrapporterar eller träffar representanter från verksamheterna:

När vi pratar kritiska perspektiv som forskare, vad menar vi då? Vi problematiserar. När jag använder ordet spänning så säger jag att det finns spänningar mellan krav. Jag tror att de tolkar det som att det är spänningar mellan människor. Det är begreppet kritiska perspektiv som ställer till det.

Flera forskare var eniga i att de ville undvika ett försvarspositionerande från medarbetarnas håll, vilket uppfattades som särskilt riskabelt när det saknades ett aktivt deltagande från nyckelpersoner i verksamheterna. Ett sätt att överbrygga olika tolkningar av ordens innebörd handlade återigen om att hitta en samsyn mellan medarbetarna och forskarna samt ha en aktiv och pågående dialog som fick pågå över en längre tid. Hotet från konsulterna med uppdrag att snabbt utreda och förändra nämndes i flera sammanhang och på lite olika sätt.

En forskare lyfte fram den egna närvaron över tid: *”Skillnaden mellan hur vi jobbar och hur en konsultfirma som gör en utvärdering jobbar eller forskare på universitetet är att vi är med hela tiden. Vi är alltid deras stöd hela tiden, år efter år.”*

Det fanns en stor enighet att praktiktära projekt behöver ordentligt med tid för att överbygga rädslan att bli granskad ute i verksamheterna samt betona forskningens roll i kontrast mot medias och myndigheternas kontrollfunktion:

Vi har byggt upp en relation under flera år, de har släppt in oss och känner den här tilliten. Vi har varit nogga med att betona att vi inte är från tv-programmet Uppdrag granskning, vi har inte avsikt att hänga ut verksamheten. Vi kommer inte göra en granskning på det sättet utan vi har också en ambition om att vi vill bidra till hemtjänsten. Nu upplever jag att vi har väldigt fria ramar och att de har full tillit till oss och känner sig inte utsatta, men i början var det inte så.

Relationsbyggandets betydelse kom åter i blickfånget när informanterna pratade om styrkan med icke tidsbegränsade projekt och att kunna planera för ett samarbete över en längre tid:

Våra projekt är inte tidsbegränsade på det sättet, vilket är en styrka i sammanhanget för just relation tar tid att bygga. Vi är inte pressade att vi måste träffas inom två veckor, annars är det kört.

Lokala och nationella aktörer

Flera informanter lyfte fram betydelsen av lokal samverkan med politiker, utvecklingsstrateger och andra FoU-enheter parallellt med aktörer på nationell nivå exempelvis: Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Regional samverkan och stödstruktur (RSS), Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Socialstyrelsen. I samtal om externa aktörer och deltagande på olika nätverksmöten framkom hur personliga relationer och egna åsikter riskerar att få allt för stort utrymme när det är forskargruppens ställningstaganden som bör framföras. Ett par av forskarna uttryckte egna erfarenheter av detta och beskrev svårigheter att navigera inom nätverk där personlig kännedom och tillit till varandras kompetens fyller en viktig och framåt drivande funktion parallellt med expertkunskap i olika sakfrågor: *”stora samverkande nätverk*

riskerar att bli styrda av enskilda personer snarare än verksamheternas kunskap” och “Ett representantskap är svårt att verkställa. Personliga ställningstaganden blir vägledande för verksamheternas ståndpunkt.”

Det framkom även vissa farhågor om att nationella experter inte alltid är uppdaterade över aktuella organisatoriska strukturer och villkor i kommunerna. En av forskarna gav ett illustrativt exempel på hur Folkhälsomyndigheten (FHM) kommunicerade hälsostrategier inom äldreomsorgen under coronapandemin:

Under pandemin så blev det ju ganska tydligt att FHM kom med sina “så här ska ni jobba och så här ska ni göra”. Då hade man också vissa idéer vilka strukturer och funktioner som fanns på plats. Att man alltid hade goda samarbeten med läkare till exempel. Jag vet att man intervjuade statsepidemiologen som hade jobbat som läkare mot äldreomsorgen. Men han hade varit borta från äldreomsorgen sen länge så han hade inte fattat att vissa grundstrukturer, som man tog för givet på FHM, inte fanns kvar. Det fanns inte förutsättningar att följa de instruktioner som kom. Jag funderar ibland om de riktlinjer eller de underlag som kommer från exempelvis Socialstyrelsen, lider av samma bekymmer.

Summering av gruppens centrala teman

Praktiknära forskning ställer stora krav på lyhörddhet och flexibilitet gentemot uppdragsgivaren, särskilt i tider av ekonomisk ansträngdhet. I detta kapitel har avsikten varit att synliggöra förutsättningarna att arbeta med kunskapsutveckling inom FoU under dessa betingelser och på så sätt få en inblick i hur det sker i praktiken.

Intervjuerna har till stor del kommit att handla om forskarnas samverkan med medarbetare och verksamheter på fältet snarare än med universitet och högskolor, vilket stärker bilden av det praktiknära uppdraget.

En röd tråd genom hela kapitlet handlar om vikten av flexibilitet och att det inte är möjligt att se forskningsbaserad kunskap som den enda framkomliga vägen att etablera en evidensbaserad praktik inom kommunala verksamheter. En förutsättning som alla forskare behövde förhålla sig till om än på olika sätt beroende på organisatoriska förutsättningar.

Bland annat betonades betydelsen av närhet till verksamheterna för att kunna fånga upp vilken kunskap som efterfrågas och varför.

I kapitlet lyftes några logistiska utmaningar fram och hur dessa uppfattades försvåra etableringen av en evidensbaserad praktik i kommunala verksamheter. Det handlade framför allt om medarbetare utan rätt kompetens, hög personalomsättning bland chefer och medarbetare, bristande vetenskaplig kunskapsanvändning och avslutningsvis långsamma forskningsprocesser. Genom intervjuerna blir det tydligt hur personbunden kunskap är och hur bristen på kontinuitet i verksamheterna försvårar vetenskaplig kunskapsanvändning i arbetet, framför allt inom vård och omsorg. Det är logistiska utmaningar som bör förstås i relation till vårdpersonalens arbetsvillkor med oregelbundna arbetstider och tidspress samt ett arbete som till stor del sker i brukarnas hem, utan tillgång till kollegialt stöd eller tid för reflektion.

Möjligheten att använda sin erfarenhetsbaserade kunskap beskrevs som avgörande faktorer för medarbetarna ute i verksamheterna att få det dagliga arbetet att fungera. Men även i detta sammanhang nämndes den höga omsättningen av chefer och medarbetare som ett hinder att genomföra ett mer systematiskt dokumenterande och på så vis få kunskapen att stanna kvar inom verksamheten.

Det framkom också på flera sätt att det var otydligt vad som är den enskilde medarbetarens personliga erfarenhet och tyckande, verksamhetens rutiner eller systematiskt framtagen vetenskap och beprövad erfarenhet. Den oenigheten som råder om hur systematisk en dokumentation behöver vara för att få kallas beprövad erfarenhet kan i sin tur ses som ett resultat av att befinna sig i olika sammanhang med skilda logiker. Det gällde även hur forskarna sinsemellan beskrev innebörden i begreppet vetenskap och beprövad erfarenhet och hur detta användes i kommunikationen med verksamheterna. Bland annat problematiserades om beprövad erfarenhet omfattar hänsyn till personliga omständigheter eller inte i ett enskilt klientärende.

Oavsett hur forskarnas kontakt ser ut med enskilda medarbetare i verksamheterna arbetar de inom ett begränsat område, vilket på ett övergripande plan uppfattades gynna möjligheten att planera långsiktigt och etablera goda relationer med nyckelpersoner. En tillfällig punktinsats kan inte helt sällan leda till ett fördjupat samarbete.

Flera av forskarna beskrev hur resultat från forskningsprojekt är svåra att presentera på ett enkelt och transparent sätt och att de ofta behöver paketeras om och anpassas för att nå ut till medarbetarna i verksamheterna. Det visade sig vara en väsentlig del av forskarnas arbete och de mest framträdande strategierna handlade om att göra samtliga parter delaktiga i forskningsprocessen på ett tidigt stadium, värna det relationella arbetet framför en kritisk analys och att hitta ett anpassat format för återkoppling av resultat. Dessa anpassningsstrategier ansågs sammantaget bidra till ett givande praktiktäna kunskapsutbyte mellan medarbetare och forskare. Men det finns alltid två sidor av myntet. Dessa till synes enkla anpassningsstrategier påverkar också forskningens självständighet och i en förlängning en ökad risk att eventuella brister i handläggning och bemötande inom kommunala verksamheter förblir oidentifierade.

Avslutningsvis fanns det en stor enighet bland forskarna att praktiktäna projekt behöver vara flexibla, samskapande och ha ordentligt med tid för att bygga goda relationer i en heterogen och föränderlig verksamhet. Det lyftes fram som grundläggande förutsättningar för att nå ut med kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet till ett stort antal medarbetare med olika kunskapsnivåer och skiftande förväntningar.

KAPITEL 8



STYRNING MED KUNSKAP

Perspektiv från nationella aktörer

Kerstin Svensson

Flera myndigheter och nationella organisationer ingår i en nationell organisering för kunskapsstyrning av socialtjänsten. Tre av dessa har medverkat i fokusgrupper: Socialstyrelsen, SKR och SBU. De har centrala, men delvis olika roller i kunskapsstyrningen. I deras diskussioner beskrivs kunskap i huvudsak som något som kan sammanställas och lämnas vidare. De lyfter fram problem i socialtjänsten, som kunskapsluckor och personalomsättning, men också att kunskapen som de ger stöd för inte riktigt omsätts och används i arbetet.

Även om socialtjänsten är en lokal och kommunal angelägenhet i varje kommun finns nationella aktörer som spelar en stor roll för socialtjänstens verksamhet. De kräver en lite mer omfattande presentation av det sammanhang de finns i. Enligt *Förordning (2015:155) om statlig styrning med kunskap avseende hälso- och sjukvård och socialtjänst* ska styrning med kunskap ske genom "icke bindande kunskapsstöd och föreskrifter" och vara "samordnad, effektiv och anpassad till de behov olika professioner har" (§2). Förordningen lägger grunden för samverkan mellan ett stort antal aktörer och har sin utgångspunkt bland annat i utredningen *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten - till nytta för brukaren* (SOU 2008:18) där man noterade att kunskapsbasen för insatserna inom socialtjänsten är outvecklad och att det i för liten utsträckning bedrivs forskning om effekten av olika insatser, arbetssätt och metoder. En styrning av kunskapen ansågs behövas för att underlätta systematisk dokumentation, följa upp arbetet i socialtjänsten och bidra till utveckling av en evidensbaserad praktik.

Med nämnda utredning och förordningen som grund inrättades ett rådgivande organ, *Rådet för styrning med kunskap*. I detta råd ingår representanter för E-hälsomyndigheten, Folkhälsomyndigheten, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Forte), Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Läkemedelsverket, Myndigheten för delaktighet, Myndigheten för familjerätt

och föräldraskapsstöd, Socialstyrelsen, Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU) och Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket (S6). Rådet har till uppgift att samverka med *Huvudmannagruppen*, vilken utgörs av representanter för förtroendevalda från kommuner och regioner. Dessa är också knutna till organisationen Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) som även samordnar ett nätverk, *Nationell samverkansgrupp för kunskapsstyrning i socialtjänsten* (NSK-S) där bland annat socialchefer från alla län ingår, tillsammans med flera aktörer från Rådet för styrning med kunskap och representanter för landets FoU-enheter. Därtill finns *Partnerskapet*, med representanter från nämnda aktörer, som har till uppgift att ge stöd för kunskapsstyrningen och stärka samverkan mellan aktörerna.

I denna komplexa väv av nationella aktörer för frågan om kunskapsstyrning av socialtjänsten har vi bedömt tre aktörer som centrala och därför tillfrågat om medverkan i fokusgrupper³. Det handlar om Socialstyrelsen, som innehar ordförandeposten i Rådet för styrning med kunskap och som också utformar riktlinjer, metodguider etc., SKR som samordnar den nationella samverkansgruppen, men också har en central roll för kommunikationen med landets alla kommuner samt SBU som genom uppdrag att ta fram kunskapsunderlag i vissa frågor fyller en funktion i bedömningen av vilken kunskap de andra nationella aktörerna stödjer sig på. Medan Socialstyrelsen och SBU är statliga myndigheter är SKR en medlems- och arbetsgivarorganisation, men de verkar alla på nationell nivå. Trots att det är tre organisationer som var och en har sitt uppdrag behandlas de här samlad som en bild av den nationella nivån. Avsikten är att ge en samlad bild av resonemang som förs på denna nivå, utan att betona vem som sade vad. Ändå är det ofta ofrånkomligt att det i en del sammanhang framgår varifrån viss information kommer.

De tre organisationernas uppdrag skiljer sig åt, men de kompletterar varandra. Socialstyrelsen ger ut riktlinjer och rekommendationer för socialtjänstens verksamhet, och driver också utvecklingsprojekt med kommuner. SKR ger stöd åt politiker och ledning i socialtjänsten för att utveckla en kunskapsbaserad verksamhet. De ger också stöd genom till exempel personalutbildning. SBU bidrar med kunskapsöversikter som underlag för de andras arbete, men också

³ Initialt var ambitionen att även inkludera Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utifrån deras roll som tillsynsmyndighet för socialtjänstens arbete. De valde dock att inte medverka då de inte har till uppgift att följa upp eller kontrollera kunskapsfrågorna.

för till exempel forskningsråd som Forte inför utlysningar av medel på socialtjänstens område.

Styrning som stöd och synen på kunskap

Dessa nationella aktörers sätt att prata om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet visar ofta ambitionen att finna modeller och strukturer, att nå ut, och att de som är långt ut i verksamheterna, i direktkontakt med klienterna, ska kunna göra ett gott arbete. Begreppet kunskapsstyrning är väl förankrat i de nationella aktörernas vokabulärer och det beskrivs som:

[Det är] någon slags motreaktion mot ekonomistyrning, det ska styra på ekonomiska utfallet, det ska skapas kunskapsutfall. Så. Att det är kunskaper som ska styra våra insatser.

Vad styrning betyder i sammanhanget är mindre tydligt, men det nämns som till exempel "någon form av uppföljning, dokumentation så att man kan följa". De beskriver inga uttryckliga riktningar på kunskapsstyrningen och inga sanktioner mot dem som inte följer det som sägs. Men det finns en uppfattning av att stödjande underlag behövs. Utmaningen för de nationella aktörerna är att hitta rätt, och ge relevant stöd.

Vad är det som faktiskt gynnar människor som behöver hjälp av socialtjänsten? Då bör man ju liksom gå hela den här kedjan, till att se: Hur jobbar professionen? Vilka sammanhang jobbar de i? Vad är det för organisation de jobbar i? Det som gör det möjligt att ens få mer statlig styrning liksom, eller kommer vi bara, som vi har sagt också, vi har ju varit en fabrik med att få ut PDF:er och en massa kunskap. Men hela tiden måste man ju ha det här, liksom, nyttogörandet med i bagaget och att man tänker att då kanske det är bättre [att låta bli], men ibland behövs det nationella riktlinjer eller kunskapsstöd med faktiska rekommendationer.

Kunskap betraktas ömsom som en process och en produkt i deras samtal. Begreppet produkt återkommer i flera utsagor om vad deras organisationer gör. Det kan till exempel vara i beskrivning av socialtjänstens medverkan i arbetsprocesser: *Om vi utvecklar produkter, då är de med när vi provar produkten, alla bedömningsmetoder och allting. Det sker ju bara med praktiken eftersom då är det ju riktig prövning.*

Det förekommer i beskrivningarna av vad man tillhandahåller för socialtjänsten, där fraser som denna kan ingå; "som är då en av de nyaste produkterna som vi har". Eller i reflektioner över det man gör "vi har det ju ganska svårt att nå ut med våra produkter, längst ut" eller "Vi vet ju inte säkert hur, hur våra produkter används, eller ens om de används". När kunskapen är paketerad kan den lämnas vidare till någon annan. Det är då kunskapen ses som produkt, inte som den process där kunnandet skapas.

Mer processinriktade utsagor handlar om sådant som de nationella aktörerna menar borde ske i socialtjänsten. Det kan handla om användning av dokumentation för uppföljning likaväl som att själv se vilken kunskap som behövs. Sådant som faller inom ramen för en "lärande organisation", vilket kanske är något liknande beprövad erfarenhet. I en fokusgrupp sägs det:

Insatser ska vara av god kvalitet och vi har ju verkligen legat på för att, att det här lärandet ska omfatta verksamheten. Man måste hitta ett sätt där organisationen blir lärande, på olika sätt så.

I lärandet ingår inte bara att lära nytt, utan också att avstå att göra sådant som inte fungerar. Där beskrivs SBU:s roll som särskilt värdefull:

SBU:s ansvarsområde har ju breddats och det är ju också en typ utav kunskapsstöd som vi varit väldigt positiva till och också när man tänker lite mer innovativt då kring de här verksamheterna. Hur ska de bedrivas framöver? Och så där så har ju vi haft ganska många insatser till stöd också för att man liksom inte bara hela tiden bygger på, utan att man också rensar bort och i det sammanhanget alltså. Man måste ju kunna utmönstra, ja, utmönstra kunskap blir obsolet eller det visar sig att det inte fungerar som man hade tänkt sig.

De modeller SBU arbetar med betyder att vissa former av forskning och sätt att redovisa forskning kommer att ingå, andra inte. De beskriver det som att:

I huvudsak ligger det ju på att vi säger att det ska vara en kontrollerad studie, det ska finnas en jämförelsegrupp, så att vi har en möjlighet att värdera effektens storlek.

SBU betonar också att annan kunskap kan vara värdefull och säger "det är jätteviktigt att komma ihåg att kunskapen har ett värde, men det svarar inte mot våra behov". Underlagen som SBU bidrar med bygger alltså på en relativt enhetlig form av kunskap.

Samtidigt menar de från andra nationella organisationer att "det är ju en viss typ av kunskap [det handlar om] då, men också att öka kunskapen och själva ta reda på hur. Det motsätter inte varandra".

Även när det finns systematiska översikter på områden är underlaget för tydliga svar begränsat. SBU:s översikter fokuserar framför allt effekter av interventioner och användbarhet av bedömningsmetoder. Det material de arbetar med är genomgående vetenskapligt granskade publikationer. Rapporter och andra typer av publikationer lever sällan upp till de kriterier som SBU satt upp, även om man beaktar även dem i arbetet med översikterna. Det samma gäller ofta för kvalitativa studier.

Socialtjänsten, professionen och möjligheterna för ny kunskap

De nationella aktörerna uppfattar det som att det saknas mycket kunskap i socialtjänsten, de som arbetar där behöver hjälp och de nationella aktörerna är bland dem som kan bistå med sådan hjälp. Samtidigt som de talar om sina egna organisationer som något annat än socialtjänsten är det inte ovanligt att de också identifierar sig med dem som arbetar i socialtjänsten och att de därmed ser sig som delar i samma helhet. Som när de talar om den låga kunskapsnivån som ett gemensamt problem och "vi" ömsom syftar på det gemensamma, ömsom på dem som arbetar i direkt klientarbete.

Vi har haft en ganska låg kunskapsnivå att följa upp det egna arbetet, att veta vad man gör och då har det funnits ett behov av att någon annan hjälper. Att sammanställa forskning och visa vad finns det på det här området. Samtidigt som för att kunna ta till sig det måste man ju kunna en hel del själva. Så vi vill ju samtidigt att de egentligen ska kunna göra det där själva, men därför behöver vi liksom gå hand i hand på det sättet.

Samma ambivalens märks i frågan om det saknas eller finns kunskap i socialtjänsten, men där menar de nationella aktörerna också att det finns en skillnad mellan olika kunskapers värde och användbarhet.

Vi vet att fattiga som söker socialbidrag känner skam. Det finns åttahundra studier om det, hur de känner skam, hur det känns att gå dit, hur det är i väntrummet, allting, men inte: Vilken hjälp får de oftast? Blir det någon skillnad? Vem får vad?

Därtill lyfter de fram att det finns många sammanställningar av siffror om verksamheterna, som inte givet är sådan information som behövs i arbetet.

I och med att hela New Public Management-rörelsen har skett parallellt, och varit delvis sammanvävd, men det finns liksom en jättetrötthet på att skyffla siffror utan mening.

Socialtjänsten har liksom inte kommit över den puckeln, att man kanske har rätt data i sina system, och sen börjar rensa.

De förändringarna som skett när alltmer data börjat lagras tillskrivs inte bara generellt New Public Management-principer, utan bryts även ned i de offentliga verksamheternas styrningsprinciper. Även den generella utvecklingen mot allt mer involvering av privata organisationer utifrån marknadsprinciper spelar in. En fokusgrupp säger:

Marknaden har kommit in och spelar väldigt stor roll alltså. Det finns ju andra skäl helt lätt att hitta på saker när hela organisationer är helt annorlunda. Det rör ju på sig där, så det finns ju liksom ny kontext, verkligen, som gör att man, ja, nu vill vi verkligen se och veta. Vad gör ni egentligen med den här gruppen, som vi har köpt in den här insatsen för?

Därmed finns ambitioner att få kunskap, att veta, men i fokusgrupperna menar man att de uppgifter som sammanställs måste vara sådana som behövs, "det måste vara en egen drivkraft kring en fråga som skaver". Vad är det ni undrar mest? Ibland ställs frågor för att man undrar, ibland för att man vill visa något och det kan ske med olika medel. "Är det hemlöshet ni vill visa att ni har mycket av i kommunen? Är det barnperspektiv ni vill belysa? Ta bara de uppgifterna och sammanställ".

I samtalen glider diskussionen mellan att tala om att "socialtjänsten" behöver kunskapen, till att tala om att "professionen" och "den enskilde socialsekreteraren" behöver den. Ändå har dessa nationella organisationer framför allt sitt fokus på strukturerna och motiverar det också med att "rotationen drabbar socialtjänsten rejält nu också", vilket innebär att kunskap "försvinner" när individer lämnar organisationen.

Då har man ju siffrorna, man kan få ut siffror och jättemycket. Ja, men vad kan hända då? Ja, då slutar chefen.

Är det också det personalomsättning i gruppen, eller så vet man inte vad man ska göra med siffrorna, eller så kommer man för kort i sina analyser och det blir bara "men det här visste vi redan".

Samtidigt ser de nationella aktörerna det som mer sannolikt att individer lämnar om de inte har relevant kunskap "att man, inte är så stabil i sin kunskapsgrund, det också skapa sjukskrivningar och sjukta". Socialtjänstens verksamhet ställer också de som arbetar där inför en hel del andra praktiska problem. De ambitioner som de nationella aktörernas uppdrag bygger på möter en praktisk verklighet som inte är optimal. "En stor utmaning är IT-systemen". De är en utmaning för de nationella aktörerna, men beskrivs också vara det för universitetsforskningen som inte kan dra kunskaper vidare från befintliga data, utan ständigt behöver konstruera nya dataset för varje fråga. "Jag tror att den här enorma bristen på möjlighet att få data lätt från vad man gör påverkar också forskningssamhället. Att de måste söka allting från början." Därtill behöver forskarna tillträde till socialtjänsten för att kunna genomföra forskning. Detta kan dock också vara en utmaning genom att tillträdet till fältet ofta blir personbundet och att personalomsättningen är så stor.

Idealet är att bygga upp goda exempel som kan lindra problemen med personalomsättning. I praktiken handlar det mer om att få till stånd långsiktighet och uthållighet. "Det svåra är att få uthålligheten, alltså att det har varit just det här att det är ibland då lite för dåligt etablerat i organisationen, så det kan vara en person som försvinner".

Kunskapsutvecklingen hämmas också av den dokumentation som görs i det löpande arbetet. De former som dokumentationen har idag är ett välkänt problem, menar de nationella aktörerna, den bidrar inte till att underlätta uppföljning av verksamheten. Något som skulle kunnat ligga till grund för fördjupad forskning, men också bidra till löpande baskunskaper. Dock styrs de administrativa systemen av att de är upphandlade från externa aktörer, det är inte alls givet att användarna av systemen har kunnat påverka vad som upphandlas och "många kommuner sitter ju fast med väldigt långa avtal".

Socialtjänsten anses också ha svårt att få tag på relevant forskning. "Det finns ingen organisation för att söka själv inom socialtjänsten. Man har inte det och det är låsta databaser, man är inte affilierad till ett universitet, så man kommer inte åt någonting".

Samtidigt som de strukturerade produkter som kan spridas tillmäts stort värde finns också exempel på enskilda personer i socialtjänstens praktik som tillmäts ett stort värde genom att de har forskarutbildning och fortsätter verka i socialtjänsten. Dessa personer värderas högt och blir symboler för att det är möjligt för socialtjänstpraktiker att vara förankrade i forskning. På så sätt tillmäts också den enskilde praktikern möjligheten att vara en kunskapsbärande aktör. Det betonas dock också att det handlar om enbart några enstaka personer, ett ideal, men ingen verklighet i socialtjänsten i stort.

Partners i kunskapandet

De nationella aktörerna talar om att de har ett brett kontaktnät att relatera socialtjänstens verksamhet och behov till. *"Vi har SiS, vi har Kriminalvården, vi har Polismyndigheten, vi har ju massa samverkansytor. Ja, och egentligen Skolverket också"*. I sådana resonemang relaterar de till andra myndigheter som arbetar med samma människor. I frågor om direkt kunskapsstyrning relaterar de oftare till hälso- och sjukvården och drar paralleller till hur det fungerar där. Det avspeglas i uttalanden som *"Det finns ju en mottagarorganisation på ett annat sätt inom hälso- och sjukvården. Professionsgrupperna [där] är ju liksom på hugget och intresserade"*. I det sammanhanget ges kritik till socialtjänstens personal för att inte vara lika intresserade av den kunskap som tillhandahålls.

Universiteten förefaller ha en ganska liten roll i kunskapsproduktion för socialtjänsten enligt dessa nationella aktörer. Lärosätenas roll som utbildare av socionomer lyfts oftare fram än forskningen. När universitet som forskningsproducent tas upp handlar det ofta om utmaningarna i att få universitetens forskning att vara relevant för praktiken, men också rent praktiska frågor som att olika kommuner har olika möjligheter för kontakt med universitet. *"Det är verkligen infrastrukturen här som det måste handla om. Att man känner en tillgänglighet till universitetet"*. När de talar om universitet och forskning är det inte heller givet att de tänker på samma enheter som de som utbildar socionomer.

Tvärtom tar man återkommande upp problemen man anser sig se med att forskare i socialt arbete inte ger sådana kunskaper som praktiken behöver.

[Det är] väldigt positivt nu när allt fler effektutvärderingar görs av det sociala området. Tyvärr dock inte av forskare från socialt arbete.

Och det, det är ju lite oroväckande, eftersom det kan ju innebära att man ställer kanske fel frågor som forskare mot praktiken eller, man hanterar inte på det sätt som en forskare från socialt arbete skulle göra.

Med hopp om att universitetens forskare ska studera det som efterfrågas i praktiken har de nationella aktörerna också dialog med forskningsråd, i synnerhet Forte, och för fram de behov av kunskap som man sett, de så kallade kunskapsluckorna. Igenomförda kunskapsöversikter visas ofta vad som kallas "tomma svar", det de söker efter finns inte. "Då samverkar vi ju med våra forskningsfinansiärer för att på olika sätt medverka till att de finns med i utlysningar, exempelvis, inte kunskapsluckorna som sådana, men områden". Genom utlysningarna finns möjlighet att styra forskningen. I ett sammanhang nämns universiteten särskilt, då handlar det om "grundforskning".

Det är det som behövs, grundkunskapen för att kunna utveckla stöd till socialtjänsten alltså. Vi behöver börja med den frågan för att sedan kunna se vad det är vi kan utveckla för stöd.

Vidare nämns behov av forskning om handledning i arbetet, men också i relation till "kunskapslucke-frågan". "Den tycker jag saknas liksom en enad bild av vilket man borde enas, både vi och universiteten tillsammans". Det framgår inte explicit vad de menar skulle vara det som man enas om, men önskan handlar om att universiteten och de nationella aktörerna borde ha mer liknande kunskapsyn.

Till skillnad från universiteten är FoU-verksamheter representerade i den nationella samverkan för kunskapsstyrning. Paraplyorganisationen FoU Välfärd är en mer uttalad partner i relation till kunskapsfrågorna än vad forskningen på universiteten är. De nationella aktörerna talar till exempel om att:

Vi har ju regelbundna kontakter med FoU, och, och, där har det ju liksom efterlysts, någon typ av samverkansprojekt, där vi kunde hjälpas åt med centrala frågor som FoU-verksamheten har identifierat utifrån sin nära kontakt med kommunerna.

Tankar finns också om att FoU-verksamheterna behöver ytterligare hjälp med att knyta samman det som kommer fram i deras studier och förmedla det.

Att skapa regionalt stöd för individbaserad systematisk uppföljning är jätteviktigt och vi jobbar jättemycket med just den nivån där att stöden ska vara att det ska vara attraktiv på regional nivå att få i sin tjänst att stötta kunskapsutveckling i sina kommuner. Det är liksom och för det måste finnas sådana stöd.

De mer uttalat praktisknära FoU-verksamheterna tillmätts på så sätt ett större värde i kunskapsområdet än vad universiteten gör. De partners som samverkar i kunskapsstyrningen har genomgående direkta roller i relation till socialtjänsten. Universitetens bredare uppdrag ger dem en position utanför det direkta samarbetet.

Evidens av olika kvalitet

Bilden av kunskapen i den lokala praktiken är att den är, och måste vara, bred och mångfacetterad. *"Allt är evidens när det finns en uppfattning. Den bygger på olika underlag och de underlagen är då olika".* Kvaliteten och giltigheten i olika typer av evidens kan däremot vara vitt skilda. På samma sätt behöver man förhålla sig till vad som är relevant i den lokala användningen av det som i kunskapsöversikter visat sig ha vetenskapligt stöd.

[Det] betyder ju aldrig att hundra procent blir hjälpta. Det finns alltid ett utrymme och antag till exempel att just den här klienten har, har redan fått den här behandlingen i en annan kommun. Ja, ska man då tvinga på den igen?

Utöver tillgång till kunskap om vad som är evidensbaserat handlar det alltså om förutsättningar för att använda en viss insats för den enskilde personen. För att kunna möta behovet av flexibilitet behöver de involverade *"lära sig av varandras roller och mer gå in i partnerskap"*. Det samma gäller för att navigera i områden där forskning saknas, då behöver man utgå ifrån det man vet lokalt *"Vad gör vi då? Hur kan verksamheterna själva beskriva? Hur skulle, vi skulle också kunna använda för att beskriva arbetssätt som verkar liksom lovande?"*.

I resonemangen återkommer upprepat att det finns behov av att tillhandahålla kunskap för användning, inte att användarna själva ska vara de som besitter kunskapen.

Grundtanken är att det måste gå att göra kunskap mer allmänt för det är ju inte här nere man vill att socialarbetaren ska sitta och surfa på nätet och leta efter egna forskningsartiklar.

Ytterst finns också en kunskapshierarki, där vissa former av kunskaper värderas högre och det som presenteras via myndigheterna är kontrollerat och stabilt:

All kunskap kommer ju inte från myndigheterna, det kan ju vara annan kunskap också som finns där. Men om den är producerad av Socialstyrelsen eller SBU eller Folkhälsomyndigheten då kommer vi ju tänka att den är det. Att det inte liksom är hittepå.

Vi förlitar oss ju på att det finns en kvalitet, en vetenskaplig kvalitet i de kunskapsstöd som myndigheterna producerar.

Systematik, manualer och andra former av kunskapshantering

De nationella aktörerna har en del genomgående begrepp som deras samtal kretsar kring. Gemensamt för dessa är att de är olika former av materialiserade produkter för kunskapshantering. Det är ett sätt att resonera som är en rimligt följd av att dessa aktörer på olika sätt arbetar med kunskapsstyrning och sätt för att nå ut till en mycket bred och brokig verksamhet. De materialiserade produkterna, sammanställningar, manualer, guider och så vidare, ger stabilitet och förankrar idéerna. Ett exempel på en materialiserad produkt är "Yrkesresan" som alla nämner. Det är en form av utbildningspaket som utformas så att den dels riktas mot vissa praktikområden, dels mot vissa nivåer av förkunskap, vilket uppfyller många av de förväntningar som finns hos de nationella aktörerna:

Yrkesresan är ju ett försök till att svara lite på den här rörligheten som finns. Därför är vi då väldigt många kommuner som är med i Yrkesresan, så vet du ju att medarbetarna får ta till sig samma kund. Nu är 268 kommuner med och de kommer ha gått samma kurser. Så när du flyttar och byter kommun, så tar du med dig din resa dit. Så dels det, men också att vi med det vill bygga en slags, liksom professionalism, en känsla för en stolthet för yrket. Att här lär vi oss och vi utvecklas hela tiden och det finns en plan för mig och min, mitt

yrkesliv och min kompetensresa. Det kanske också kan vara ett sätt att få den här personen att stanna lite till.

Genomgående är de centrala gemensamma begreppen relaterade till evidens, manualer och systematik. Man nämner till exempel en "evidenskartan" som SBU tillhandahåller:

De är pedagogiskt upplagda de här evidenskartorna, där man i stället för att publicera en rapport visar digitalt och klickbart. Exempel man kan se är: Vad är det för underlag som går in i varje utfall som är relaterat till med funktionshinder? Vad är det för studie man hänvisar till och vilka? Vad har de för evidensstyrka, hur de är bedömda också. Det är mycket lättare än att de sitter och bläddrar i en kartläggingsrapport.

Manualerna motiveras av att det behöver vara konkret, det man talar om, "Det är en känslig term det, manual, men konkretiserar väldigt tydligt vad man pratar, då ökar risken att man kanske använder metoder som inte spelar roll. Det handlar om att skapa lättillgänglig information. "Det är inte att undra på att också läkarna är ganska förtjusta i FASS liksom". När det saknas manualer för att utföra arbetet med det som är evidensbaserat efterfrågas i stället en mera generell formulerad systematik, framför allt systematisk uppföljning och individuell systematisk uppföljning i en strävan efter "bästa tillgängliga kunskap", också det ett återkommande begrepp i samtalen.

Parallellt med ambitionen att tillhandahålla lättillgängliga manualer och konkret information finns också en ambition att förena det med professionens kunskap och brukarnas erfarenheter. Även om de nationella aktörernas uppdrag ofta handlar om förenklingar, återkommer de i samtalen till behovet av förmåga att beakta helheter i det konkreta arbetet.

Kunskapsstöd i den lokala praktiken

De nationella aktörerna ser sin roll att ge ett generellt stöd, verktyg att använda, som att "gå in och stödja genom att utveckla den här metoden, för då tar vi hem lite arbete. Men, men poängen är ju att det ska ut tillbaka till dem så att de själva kan äga det". Det lokala kunskapssökandet är inte en primär uppgift för dessa organisationer, det ska ske på lokal nivå.

Nej, men det här är det professionella hantverket är antingen på gränsen till beprövad erfarenhet som vi kan stödja generiskt eller så är det hantverket som de måste ha någon form av handledning, gruppgrej, för den är ju lika viktig.

Socialstyrelsen gör återkommande enkäter för att förstå situationen i socialtjänsten, "där är det så tydligt att just sammanställa forskning är så svårt. Många tycker det är svåraste och man saknar liksom metoder för att följa upp sen".

Det finns således en relativt klar arbetsfördelning mellan de tre här aktuella aktörerna, upplagd som en kedja. Men det finns svaga länkar i denna kedja, påpekar man i fokusgrupperna. Till exempel är det "fortfarande är ju ingen som tar ansvar för implementeringen". Den tänkta kedjan för kunskapsstyrning fungerar alltså inte hela vägen, "det är oerhört frustrerande". Villkoren i vardagen i socialtjänsten passar inte alltid in i de generella uppfattningar om praktiken som kunskapsstyrningen bygger på. "De sitter ju med helt andra frågor, hur ska vi, hur bemannar vi upp imorgon? Liksom. Hur får vi någon som helst kontinuitet? Liksom den typen av väldigt vardagsnära" För att försöka bättre kunna möta behoven i praktiken pågår försök att hitta "en modell för att kanalisera behov till oss nationella aktörer"

Om man nu tänker att vi är ett led i en kedja så behöver vi hjälpa socialchefer och socialnämndens politiker, alltså vi behöver ge dem verktygen och vi behöver lyssna på vad de tänker att de behöver, så att de i sin tur kan säga till sina chefer och ledare. Och hur kan vi göra det här då? På ett sätt som också blir hållbart, att det blir ett stöd, för det måste ju bli ett stöd för professionen också, så.

I sammanhanget väcks också en fråga om "praktiknära forskning" och på vilket sätt den är nära praktiken:

Vad menar vi egentligen att det bara ska vara nära? Menar vi inte att den ska vara integrerad? Integrerad, och kollaborativ och inte minst det här som ni redan är inne på, att liksom man måste se till att föra tillbaka, då, kunskap från en viss sektors verksamhet, in i akademisk forskning.

Diskussionen kring detta tema landar i en samsyn kring att det är viktigt att skapa kunskap tillsammans. Medan andra aktörer kanske framför allt resonerar om brukarmedverkan när de talar om samskapande har de nationella aktörerna en bredare bild och ser samskapande som något för flera olika partners. Det kan till exempel handla om att hindra nya, lokala, studier på områden där kunskap redan finns:

Vetenskapen kan inte bara bygga på min, mitt antagande. Vi måste samskapa kunskapen i större omfattning, för att hitta lösningar. För det, det tänker jag, det har vi provat så många gånger, att professionen har en idé om hur stödet ska se ut, och när vi möter människorna så är det inte. Det är inte tajmat, det är inte i den form man vill ha det. Här hade sparat tid och resurser på att samskapa.

Även om de tre organisationernas representanter återkommer till erbjudanden av vad de själva kan ge, sätter de en gräns för vad som är deras uppgift, eller till och med vad som är lämpligt och kan säga "Det är inte på nationell nivå. Här handlar det snarare om att antingen släppa handen och se att det finns andra regionala aktörer, lokala aktörer". De betonar att det finns andra värden och andra möjligheter i de lokala sammanhangen: "Det är ju de facto så att de här 290 kommunerna har ju en helt annan kapacitet att bygga egna helt egna kunskapsorganisationer." Den generiska kunskap som finns tillgänglig kan omsättas i den lokala praktiken, men det finns också behov av helt unik kunskap utifrån de lokala sammanhangen och förutsättningarna.

Styrning, stöd och tydliga roller

De nationella aktörerna är hela tiden noga med att återknyta till vad som är deras uppdrag. Det liggande förslaget till ny socialtjänstlag skulle kunna bli en ny utgångspunkt. Om det, så som är föreslaget, förs in i lagen att socialtjänstens arbete ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet förväntar de nationella aktörerna en ökad efterfrågan på "en struktur för att identifiera kunskap". De talar då om kunskap som något materialiserat som kan sökas och finnas, vilket är helt i linje med ambitionerna att förmedla lätt tillgängliga produkter till praktiken.

Parallellt med att de ser sig som stöd för de lokala socialtjänsterna framhäver man också behovet av att varje socialtjänst utvecklar de system som fungerar för deras vardagspraktik.

Därtill, menar de nationella aktörerna, behöver de också finna former för att veta vad som görs och vad som fungerar i andra kommuner och inte bli offer under den statliga styrningen. I en anda av att kombinera vetenskap med beprövad erfarenhet och brukarnas perspektiv säger man:

"Alltså att ett lärande av det man gör för att det är någon slags vaccin, men också det ger ju en ryggrad sen att kunna skydda sig mot statlig styrning". Trots att de som deltar i fokusgrupperna på olika sätt är del i den statliga kunskapsstyrningen tar flera avstånd från den och menar att det finns andra och bättre sätt. *"Kunskap finns på så många håll produceras på så många håll, så att vi också inte fastnar i det här att det bara är en viss typ som vi resonerar om".*

Vi har försökt lyfta kanske ett lite annorlunda sätt att se på det här och på samhällets strukturer för kunskapsproduktion, än vad som har varit de dominerande tidigare. Vi har till exempel, inte minst i de här inspelen till proppen⁴, i kontakterna som vi har haft med departementet, försökt föra fram det här att kunskapsproduktionen sker ju idag inte bara inlåst på universitet och högskolor, utan det sker på så många väldigt olika ställen.

Vilken kunskap som avses är inte tydligt, ej heller vilka andra sammanhang som kunskapsproduktionen anses ske. Det som blir tydligt är däremot att uppdraget, lagstiftningen och lagstiftaren, via departementet, är viktiga för kunskapsstyrningen. Det framkom också tydligt att de nationella aktörerna har en bred och varierad kunskapssyn. Tilliten till systematiska kunskapsöversikter och effektstudier är stor, men utesluter inte kontinuerlig kunskapsutveckling i praktiken, genom FoU-verksamheter, men också vid universiteten. Den utvecklingen är däremot inte en uppgift för de nationella aktörerna, varför deras fokus hamnar på de strukturella formerna där kunskap kan tillhandahållas och förmedlas, och där myndigheterna står som garantier för kvalitet.

⁴ Här avses arbetet med propositionen till ny socialtjänstlag.

KAPITEL 9



”BÄTTRE ELLER SANT” – KUNSKAP FÖR VEM?

Röster från universiteten

Elisabet Sernbo och Anette Skårner

Fokusgrupperna från universiteten betonar och balanserar relationen mellan ämnets praktiska anknytning och universitetens funktion att understödja teoretiskt baserat tänkande. Universitetens funktion upplevs vara svår att paketera på ett konkurrenskraftigt sätt, i synnerhet när akademien blivit en av flera utbildningsaktörer. Vidare betonas relationen mellan den fria forskningen och praktiken, med vikten av att både vara nära och uppfattas som relevant. Samverkan lyfts som centralt, även om förutsättningarna beskrivs som utmanande, såväl relaterat till de egna organisationerna som till faktorer inom socialtjänstens verksamheter.

Inledning

Fyra fokusgrupper har genomförts med representanter för de lärosäten som är engagerade i FYS. Företrädare för lärosätena har själva utsett deltagare, i förhållande till vilka som har en central funktion för kunskapsfrågor på respektive universitet. Totalt har 19 personer deltagit i fokusgrupperna. Fokusgrupperna hade lite olika sammansättning, men sammantaget utgjordes kärnan av personer med ledningsuppdrag, prefekter och studierektorer med olika uppdrag, tillsammans med lärare/forskare med erfarenhet av samverkan i olika former. Ätminstone någon i varje grupp var involverad i FYS som doktorandhandledare. Majoriteten av deltagarna var disputerade i socialt arbete och de flesta av dem var socionomer med egen erfarenhet av professionellt socialt arbete.

Grupperna närmade sig de givna frågeställningarna på olika sätt och tyngdpunkten i samtalen kom därför delvis att kretsa kring olika aspekter av kunskap, även om vissa grundläggande frågor som berör relationerna mellan universitetet och den professionella praktiken i socialt arbete återkom. I kapitlet riktas fokus först mot hur grupperna samtalade om kunskapsfrågor länkat till olika relationer, mellan forskning/utbildning och vardaglig professionell praktik

och mellan teoretisk och praktisk forskning. Därefter flyttas fokus till hur deltagarna diskuterar universitets funktion, som en aktör bland flera, och samverkan som en tredje uppgift efter undervisning och forskning. Kapitlet avslutas därefter med en sammanfattande diskussion.

Relationen mellan forskning/utbildning och vardaglig professionell praktik

En utgångspunkt för de samtal som fördes i fokusgrupperna är att socialt arbete som vetenskaplig disciplin, såväl i förhållande till forskning som utbildning, relaterar till en specifik professionell praktik. Detta beskrivs som utmärkande för socialt arbete, och länkas till ett behov av en närhet, eller ett ömsesidigt närmande:

Jag tror att det är viktigt att utbildningen kommer närmare praktiken och att forskningen kommer närmare praktiken, men praktiken behöver nog också en form av akademisering. Då menar jag att det finns olika sätt, även där finns en träning i olika sätt att tänka kring vad kunskap är.

En central uppgift för akademien är att bidra till kunskaps- och kompetensutveckling såväl inom socialtjänsten som inom andra organisationer där det bedrivs socialt arbete, och att detta förutsätter att utbildning och forskning är relevant för dessa praktiker. I diskussionerna om vad som kan anses vara relevant kunskap relateras till uppfattningar om den vardagliga praktiken i socialtjänsten, och om socialarbetarnas engagemang för kunskapsfrågor. I samtalen kommer olika bilder av förhållandena inom socialtjänsten till uttryck, vilket följande två citat belyser:

För att det ska bli vetenskap så måste ju den prövningen vara systematiserad på något vis. Det kan inte bara vara att: "ja, vi gjorde så här och det funkar för oss". Den traditionen har funnits mycket inom socialtjänsten till exempel, men det vetenskapliga benet har ofta saknats.

Då fick socionomer ute ganska mycket kritik för att de inte var intresserade av kunskap och det fanns en sådan diskurs på institutionen, men jag måste säga att det tycker inte jag. Jag tycker att när jag är ute och jobbar i olika projekt, i olika

samverkans... efterfrågas kunskap och att man ofta är ganska medveten. Jag tycker att en del kritik är ganska oförtjänt för verksamheterna.

Citaten speglar den bredd av uppfattningar om socialtjänsten som synliggörs i fokusgrupperna, å ena sidan betonas att socialtjänsten är en verksamhet där ett kunskapsbaserat arbetssätt ännu inte fått genomslag i vardagsarbetet, "det vetenskapliga benet" saknas, å andra sidan uttrycks röster som motsäger denna bild och tvärt om framhåller att det finns ett intresse för och en medvetenhet om kunskapsfrågor inom socialtjänstens olika verksamheter.

En närliggande tematik berör uppfattningen att det sociala arbetets praktik och dess aktörer vill se en viss inriktning på forskningen, en mer tydligt applicerbar än teoretiskt övergripande eller kritisk inriktning. Denna föreställning kommer dock framför allt till uttryck genom exempel på när den motsagts. Ett exempel som lyfts är hur det, efter en utbildningsdag som den aktuella institutionen ordnat fanns en osäkerhet hos arrangören kring huruvida inbjudna socialsekreterare uppskattat en föreläsning som var teoretisk till sin karaktär. Utvärderingarna visade emellertid att "alla tyckte det var så intressant". Som ett tillägg sägs dock därefter: "jag tror inte chefen hade sagt att de ville ha en sådan föreläsning, för de [cheferna] hade tyckt att den var alldeles för teoretisk". I en annan fokusgrupp resonerar deltagarna på ett liknande sätt kring förväntningar på forskning från just socialtjänstens chefer:

Deras chefer kan tänka sig att det här ska du forska om och så har de en idé om vad det ska leda fram till. När de börjar se att det kanske inte leder i den riktningen utan det kanske leder i mer kritisk riktning, då kanske man inte är lika... pigg på det.

Inte heller akademien beskrivs emellertid alltid som så "pigg". Tvärtom återkommer beskrivningar av universitetets verksamhet i termer av "tröghet", eller genom en betoning av hur det inte är någon "akutverksamhet". Följande exempel beskriver de långsamma processer som kännetecknar akademien:

Det blir en nationell strategi och plötsligt står någon organisation som utförare av utbildning, men vi är egentligen aktörer. med forskningskopplad utbildning som tar upp för- och nackdelar, kritik. Men då har vi ett år till en kursplan och då har hela världen sprungit vidare. Det är inte att det finns ett motstånd kring kunskaps-cirkulation, men vi har utmaning, vi är gamla universitet.

Trögheten uttrycks ibland som en begränsning, men också som en potential, där den senare kopplas till betydelsen av att upprätthålla ett problematiserande förhållningssätt som förmår omfatta komplexiteten i såväl arbetet som i förståelsen av människors livsvillkor mer generellt. I citaten nedan uttrycks detta i förhållande till "prevention", då en av deltagarna diskuterar begreppet i termer av ett "modeord", i synnerhet inom politiken:

Man kan tänka prevention på olika nivåer, du kan tänka för den enskilde som lever i en risksituation för barn, men du kan också tänka brett i samhället och då kommer vi in på fattigdomsfrågor och annat. Det påverkar barns möjligheter. Prevention får man se i vilket sammanhang man ska diskutera det och vårt uppdrag måste vara att också kunna diskutera det i en samhällskontext. Då är det en stor målsättning som inte riktigt känns som att politikerna har fattat när de pratar om prevention.

Frågan om kunskaperna knyts här till flera nivåer från förståelsen för en enskild (risk)situation, via övergripande kunskaper om fattigdom och barns möjligheter, till politiska förutsättningar för det sociala arbetet. Efter denna mer övergripande presentation av hur deltagarna ser på relationerna mellan utbildning och forskning i socialt arbete och den professionella praktiken i socialtjänsten ska vi nu övergå till att närmare granska olika uppfattningar om forskningens inriktning.

Relationerna mellan teoretisk och praktisk forskning

När akademiens bidrag till kunskapsutvecklingen inom socialtjänsten diskuteras i fokusgrupperna riktas blicken mot hur forskningen i socialt arbete är och bör vara utformad. Också här hamnar relationen mellan teoretisk/kritisk akademisk forskning och tillämpad/praktisk forskning i fokus. I samtalen reses flera frågor som berör kunskapsideal, villkor och ramar för forskningen i socialt arbete. "Forskningen ska vara fri. Den ska styras av forskare. Vi ska systematisera utifrån vad vi ser" säger en av deltagarna och i den diskussion som följer betonas "samhällsvetenskapernas roll" för att kritiskt granska och problematisera förgivettagna föreställningar om vad som är gott och sant i socialt arbete.

Kunskap är på samma sätt som, vi ska förbättra eller jobba utifrån det som är sant. Men bättre eller sant? Kunskap för vem?

Den frågan måste alltid ställas och det tycker jag är samhällsvetenskapernas roll att föra den diskussionen eller sätta ljuset på den.

Liknade resonemang förs i fokusgrupperna då de diskuterar Socialtjänstutredningens förslag att ändra formuleringen i socialtjänstlagen, från att insatserna ska vara av "god kvalitet" till att arbetet i socialtjänsten ska bedrivas utifrån "vetenskap och beprövad erfarenhet":

Även om man skriver in vetenskap och beprövad erfarenhet i lagen så kommer det att behöva vara en levande diskussion och det kommer att svänga över tid – man kan jämföra med medicin, när man hade blodiglar. Det kändes rätt vid en tidpunkt, nu skrattar vi åt det.

En central tematik i fokusgrupperna är övergripande frågor om forskningens villkor och vilken kunskapssyn som ska styra forskningen.

En uppfattning som återkommer är att det finns en risk för att det praktisknära idealet riskerar att bli för smalt definierat, inte minst relaterat till vem som får mandat att styra forskningens inriktning.

Den diskussionen som man har haft här tycker jag mer handlar om forskningen är fri eller styrd utifrån. Det här, det blir praktisknära, att det är någon annan som bestämmer vad som ska göras. Socialt arbete blir liksom fångat i "Är det evidensbaserat?"

Att det sociala arbetet blir "fångat" beskrivs i fokusgrupperna som en konsekvens av en rådande diskurs om vad som bör innefattas i en kunskapsbaserad praktik i socialt arbete. Här riktas mer eller mindre explicit kritik mot den statliga kunskapsstyrningens företrädare och deras förmodade uppfattning om att det saknas vetenskaplig kunskap om socialt arbete inom socialtjänsten. Denna uppfattning delas inte av deltagarna som snarare uttrycker vikten av en ifrågasättande hållning såväl till hur forskare lyfter fram den kunskap som finns som i förhållande till tolkningen av evidensbegreppet:

Det som lanserats från evidenshållet att det finns ingen kunskap om socialt arbete. Den verklighetsuppfattningen tycker inte jag att vi ska köpa. Om man låter någon definiera problemet som att det finns ingen kunskap om socialtjänsten eller vad socialtjänsten ska ge. Ett sätt är att vända på det, vad är det för kunskap som finns?

Och det tror jag att vi är ganska dåliga på att visa upp. Evidens i en bredare förståelse handlar om kunskap i form av ett rimligt belägg för att man säger något. Utan att det är en randomiserad evidens.

I grupperna uttrycks, utöver en relativ samsyn när det gäller kritik som tar sin utgångspunkt i en bild av att kunskap saknas inom socialtjänsten, flera alternativa eller kompletterande ideal om vad akademien skulle kunna bidra med, länkat till både kunskapssyn och forskningsideal. Bland annat uttrycks detta i samtal som kretsar kring att det inte alltid är lätt att på förhand veta vilken kunskap som kan komma att behövas. I en av grupperna beskrivs hur "akademien kan bistå med nytänkande eller att det som kan verka perifert blir sedan jätteaktuellt". Andra diskussioner betonar snarare socionomernas kompetenser, "Jag tycker att man ska ha respekt för professionen som finns i en verksamhet som vi inte finns i". Här betonas akademiens uppgift att, snarare än att skriva fram riktlinjer för hur arbetet bör bedrivas, lita på att de professionella är kompetenta att själva utveckla framåtsyftande handlingsstrategier utifrån forskningsresultat, i synnerhet om forskningen har en tydlig koppling till arbetet "Genom att ha analyserat en verksamhet på ett visst sätt så får det ett nytt ljud även för professionen och då kommer de på de fiffiga sakerna".

Lärandet i organisationerna, mellan, vad finns det för lärande där? Då blir forskningens roll bland annat att ordsätta det, identifiera och kanske se likheter, men hellre verb än små kunskapspaket.

En förutsättning för ett sådant "lärande" som här beskrivs är emellertid att forskningen är praktikinära, vilket för oss in på ett spår som framträder parallellt med forskningens frihet: forskningens närhet till praktiken. Här hamnar relationerna mellan forskning och praktik i fokus då deltagarna betonar betydelsen av att fånga upp kunskapsbehov och forskningsfrågor formulerade i och av praktiken. I grupperna lyfts också flera exempel på kollaborativa forskningsprojekt som genomförts i nära samarbete med företrädare för praktiken.

Gemensamma mötesplatser skapar förutsättningar för ömsesidig förståelse. De som var praktiker tvingades i viss mån sätta sig in i vad är det för kunskap som man kan ta fram som forskare och vi som forskare var tvungna att förstå att det som vi tycker är relevant och viktig kunskap, den är inte alltid så relevant och viktigt för praktiken.

På detta sätt betonas vikten av möten mellan akademi och praktik, i form av konkreta platser och utbyten för att knyta forskning och praktik tättare till varandra, men också av att forskarna för tillbaka forskningsresultat på ett sätt som praktiken kan ta till sig. *"Hur kan vi paketera den här kunskapen så att den blir användbar just för fältet? Det slipper jag ju annars, när jag tänker att Äh, jag skriver en artikel".*

Länken mellan det sociala arbetets forskning och dess professionella praktik börjar dock tidigare. Vi ska därför i det följande övergå till hur fokusgrupperna resonerar om utbildningsverksamheten, särskilt socionomprogrammet, men också vad som kan tänkas behöva kompletteras och fördjupas efter grundutbildningen.

Universitets funktion, som en aktör bland flera

Att socionomutbildningen, liksom flera vidareutbildningar i socialt arbete, är riktade mot professionell praktik återkommer i fokusgrupperna. Beskrivningar av hur socialt arbete är ett "praktikerfält" diskuteras tillsammans med en betoning av vikten av att försöka uppnå *"balansen mellan det teoretiska och det praktiska, att få dem tillsammans på ett sätt som känns relevant för en professionsutbildning"*. En annan hörnpelare som framträder är att socialt arbete bedrivs i en kontext som kännetecknas av komplexitet såväl när det gäller samhällsförhållanden och livsvillkor generellt som när det gäller förståelsen för och hanteringen av enskilda klienters problem.

Jag tänker som socionom och som utbildare av socionomer, att hjälpa dem att kunna analysera den komplexa verklighet de har och sen kan man göra det på tusen, miljoner olika sätt. Men de snabba lösningarna, snabba in och snabba ut, tror jag är farligt för den professionella rollen och kunskapsbäraren. Sen vet jag att fältet vill ha något som vi inte kan ge, men att hjälpa till att analysera och förstå, utveckla och då menar jag inte bara klientbaserat arbete utan på alla nivåer.

Här refereras också till vikten av den beprövade erfarenheten hos de professionella och brukarnas egna kunskaper och erfarenheter. Det förra ställs dock ofta i relation till att aktuell forskning inom vissa, för socialt arbete centrala, områden saknas i det egna kollegiet, och att det kan innebära en

utmaning i rollen som utbildare, och den funktion som "vetenskaplig garant" som följer med uppdraget.

I fokusgrupperna diskuteras också hur universiteten ibland förväntas lära studenterna att snabbt applicera metoder och arbetssätt, men att detta står i kontrast till hur de själva snarare betonar universitetets uppdrag att hjälpa studenterna att reflektera och söka vidare kunskaper.

Att verkligen stå fast vid det komplexa arbetet och att det har blivit svårare på grund av att vi lever i ett mer komplext samhälle. Där måste vi som akademi vara med och stötta så gott det går. Jag tror inte att vi ska ha korta kurser, du ska göra si eller så, det kan andra göra, men vi kan hjälpa till med att fundera på varför man gör så.

Ett bekymmer som artikuleras är dock att få personer söker och tar sig igenom mastersprogram och kurser på avancerad nivå och att grundutbildningen upplevs som för kort. I förhållande till detta diskuteras svårigheter i att paketera och nå ut med den typ av kunskap som betraktas som viktigast, problematiserande snarare än "klatschig" och "avcheckningsbar", liksom en till detta kopplad svårighet att möta upplevda önskemål som "man vill ha en tillämpad föreläsning, någonting som är användbart i arbetslaget." I fokusgrupperna höjs också kritiska röster som uttrycker att den kunskap som efterfrågas och anlitas av socialtjänstens verksamheter kanske inte alltid är den mest forskningsanknutna.

Det är fortfarande så i socialtjänsten att man tar in konsulter och att all personal får gå en halvdagsutbildning kring om de är röda eller blå eller gröna, i stället för att ta reda på om det finns forskning kring det här som vi vill lära ut.

Samtidigt betonas vikten av att hålla sig uppdaterad om hur kunskapsbehoven ser ut och försöka anpassa sig efter dem, även om institutionerna har svårt att möta de mångfacetterade behov av kunskap som efterfrågas av den bredd av verksamheter och organisationer som finns inom det sociala området.

De har börjat önska föreläsningar ute till praktiker och det gör att vi försöker inventera vad vi har och vi kan inte tillmötesgå alla behov för vi har inte den kompetensen, men vi får i alla fall en inblick i vilka kunskapsbehov som finns ute hos praktiken.

Också här anknyter fokusgrupperna till att universitet på många sätt är en aktör bland flera, som Socialstyrelsen, länsstyrelserna och olika privata aktörer, och en uppfattning om att det finns ett överflöd av korta kurser och utbildningsdagar som kan vara svåra att ens hinna få en överblick över. Kunskapslandskapet upplevs som förändrat. Detta relateras också till faktorer inom akademien och exempelvis nämns att det som värderas internt är publiceringsstrategier som premierar artiklar i internationella vetenskapliga tidskrifter, som inte innebär så stor spridning till professionen. Följande citat sammanfattar väl diskussionerna i fokusgrupperna:

Jag tror att vi står inför en jättestämning att akademien riskerar att tappa lite mark på grund av att vi, det tar för lång tid, vi kostar för mycket ibland, vi förväntas kanske inte kosta ibland. Många saker som inte gör det så lätt för oss att göra det som vi kan och vill och är duktiga på.

De bekymmer som artikuleras rör sig med andra ord på flera nivåer, och berör såväl faktorer inom akademien och inom socialtjänsten som frågor om kunskapsyn och ett föränderligt kunskapslandskap.

Samverkan som en tredje uppgift

Utöver forskning och utbildning är en central uppgift för universiteten att samverka med det omgivande samhället och sprida kännedom om forskning och utvecklingsarbete, ibland benämnt som den tredje uppgiften. Som vi redan har varit inne på uppfattar deltagarna i fokusgrupperna samverkan som en angelägen, men ibland inte alldeles enkel, verksamhet att bedriva. Här ser vi två parallella och (kan tyckas) motsatta tankegångar som kommer till uttryck i samtalen om samverkan, å ena sidan som en ständigt pågående och närmast förgivettagen förutsättning för arbetet, "Det är som man inte fattar att man gör det", å andra sidan som något tidskrävande och svårt att finna strukturerade och hållfasta former för.

Då det beskrivs som självklart, betonas samverkan med det sociala arbetspraktik som något "organiskt" och ständigt närvarande i den vardagliga undervisnings- och forskningspraktiken. Deltagarna beskriver ett kontinuerligt flöde av interaktioner mellan forskning, utbildning och praktik i socialt arbete:

Vi är som en amöba ibland, det är forskare ute hit och dit och studenter ute och vi har enorma rörelser och sen om det är kunskapsflöde, är det det skrivna ordet? Det är svårt att svara på.

Deltagarna ger också rikliga exempel på hur samverkan kan ta sig olika former och äga rum på olika arenor. Det handlar om uppsatsbanker där studenter kan få tips om för praktiken angelägna uppsatsämnen, referensgrupper från fältet som bistått institutionerna vid olika reformeringar av utbildningen samt möjligheten för forskare att auskultera i socialtjänstens olika verksamheter. Ett återkommande exempel är också olika varianter av forskningscirkclar, där forskare och praktiker gemensamt tar sig an ett angeläget ämne: *Man har forskningscirkclar med ett antal praktiker och varierar platsen, både ute på fältet och på universitetet och träffas regelbundet ett antal tillfällen där det ingår att förmedla forskningsresultat.*

Också vikten av att ha ett personligt kontaktnät på fältet betonas av flera, något som man menar underlättas när forskaren/läraren själv är socionom med egen erfarenhet av professionellt socialt arbete. I en av grupperna lyfts vidare en starkare betoning på samverkansuppgiften som lanserats uppifrån i akademien. En tendens som beskrivs som en "rörelse i tiden" där man menar att socialt arbete ligger väl till jämfört med en del andra discipliner.

Det här med samverkan som har kommit från fakultetsnivå på senare år, vi måste ha samverkan och jag upplever att vi inte riktigt, fisken märker inte vattnet för man är i det. Vi har löjligt mycket samverkan som vi inte ens betraktar som samverkan för att det är en tradition.

Samtidigt som detta kontinuerliga utbyte mellan akademi och praktik betonas som en självklar och ständigt närvarande förutsättning för utbildnings- och forskningsverksamheten, om är inte alltid artikulera eller benämnd i termer av samverkan, beskrivs emellertid samverkan som något komplicerat och svårt att både etablera och upprätthålla. Det handlar om såväl organisatoriska hinder som om olika interna logiker i respektive verksamhet. Här framträder också svårigheter relaterade till det sociala arbetets bredd i empirisk bemärkelse, men också (i vissa fall) storleken på de organisationer som berörs och mängden samarbetspartners. Deltagarna återknyter också till frågan om socionomutbildningen som en generalistutbildning och utmaningen i att hålla sig á jour med förutsättningar och behov hos den mångfald av potentiella samverkanspartners som finns inom det sociala området.

Det är en generalistutbildning. Man kan lite om allt så. Det som jag tänker är det viktiga är väl att få med fältet och där pratar vi mycket om vikten av vidareutbildning. Behovet, och det kan ju vara mängder med olika typer av behov ute på fältet, beroende på var man befinner sig någonstans.

Det som här beskrivs som "mängder med olika typer av behov" diskuteras som en svårighet i sig, men kopplas också till att mängden kontaktytor inte sällan leder till att kontakter etableras med personer som befinner sig långt från det vardagliga sociala arbetet, som chefer och HR-personal, vilka kanske inte alltid har så god kännedom om medarbetarnas behov av och önskemål om ny kunskap. Ibland beskrivs de inte heller ha så stort intresse för kunskapsfrågor och samverkan med universitetet: *Vissa personer känner man att det här är en person som verkligen driver de här frågorna, medan någon bara sitter av de här mötena.*

Att samverkan knyts till individer kan alltså fungera väl i det enskilda fallet, men det kan också utgöra ett hinder, vid frånvaro av en tydlig och engagerad samarbetspartner. När också samverkan från universitetets sida är uppbyggd kring enskilda forskares kontakter utgör detta på motsvarande sätt både en möjlighet och ett problem. *"Jag tänker att det är en väldigt personbunden kunskap även om den finns publicerad"* säger en av deltagarna som beskriver en upparbetad och givande kontakt med socialarbetare inom det egna forskningsområdet.

Samtidigt påtalas risken med att kontaktytorna knyts till enskilda forskare, då det kan bli problem när kunskap och kontakter ska traderas till nya kollegor inom akademien. En mer generellt hållfast struktur upplevs med andra ord saknas, också på grund av omorganisationer och personalomsättning inom det sociala arbetets praktik. Så här berättar en av forskarna om ett projekt där förutsättningarna radikalt förändrades längs vägen:

När jag började med projektet så var det en chef och när jag slutade projektet så var det en annan chef och det hade blivit en omorganisation. Från att ha varit efterfrågad kunskap så blev det inte det, sen när det blev färdigt, utan då började man införa nya riktlinjer.

Personaldomsättningen lyfts också som en fråga som påverkat samverkan på andra sätt, då många verksamheter inom socialtjänsten upplevs ha rekryteringssvårigheter. I fokusgrupperna lyfts detta kopplat till att experter från det sociala arbetets praktik anlitas som föreläsare vid socionomutbildningen.

Detta beskrivs som positivt i den mening att det ger studenterna tillgång till aktuell och konkret kunskap om det sociala arbetet med olika grupper och inom olika verksamheter. Samtidigt beskriver deltagarna hur de ibland behöver agera grindvakter i förhållande till fältets förmodade marknadsförings- och rekryteringsbehov: *"Man vill gärna komma in på utbildningen och prata om sina verksamheter och göra reklam eller uppmärksamma behov"* och *"få studenter som är klara för vår arbetsplats"*. Här antyds att det, utöver svårigheter att finna rätt personer att samverka med, också kan finnas olika anledningar bakom viljan att samverka, och att detta kan vara svårt att förhålla sig till.

Om vi förflyttar oss till interna förhållanden inom akademien, så återkommer i fokusgrupperna problem med att den så kallade tredje uppgiften. Trots den ökade betoningen på samverkan värderas uppgiften fortfarande lågt och ges inte heller nödvändiga tidsmässiga förutsättningar av arbetsgivaren. Detta kan göra att arbetsuppgifter som fokuserar kunskapsspridning och samverkan inte prioriteras av akademins medarbetare, vilket får effekter: *" Någonstans är vi hjälplöst efter eller vi har inte full koll på vad det praktiska sociala arbetet hela tiden handlar om."* Samtidigt uttrycks en förväntan från praktiken på forskare att delta i utvecklings- och kunskapsspridningssammanhang utanför akademien och: *" man tar för givet att forskare kommer, vår tredje uppgift"*. Ett problem som artikuleras i samtalen är att det saknas kunskap ute på fältet om forskares arbetsvillkor. Exempelvis förväntas forskare inte sällan medverka i projekt utan ersättning: *" Vi skrivs in utan att skrivas in på medel, utan bara att vi är med i processen"* medan medlen för att "göra saker" går till andra aktörer. Och tvärt om: *Forskningsråden ställer höga krav på att vi som forskare involverar praktiker, men de erbjuder ingen finansiering för det arbetet och där är det ett stort glapp i maskineriet*

Trots de bekymmer som diskuteras framträder dock en tydlig önskan om ett starkare fokus på samverkan, som en väg framåt för relationerna mellan forskning och praktik. Här positionerar sig deltagarna tydligt mot vad de uppfattar som en felaktig bild av forskare som saknar vilja att samverka:

Viljan att ha ett utbyte med praktiken är stor. Det stämmer inte alls att folk hellre vill sitta på sina rum, det tycker inte jag. Det tycker jag genomsyrar hela verksamheten. Sen kan det alltid bli bättre och skarpare, men det saknas ingen vilja från akademiens håll.

Relationerna mellan forskare och yrkesverksamma sociologer beskrivs som fundamentala för utveckling av såväl forskning, som för utbildning och professionell praktik i socialt arbete. Detta kommer till flera uttryck, bland annat genom "visioner" om gemensamma arenor där forskare och socialarbetare möts för att ta sig an angelägna samhällsfrågor, där man "skapar en styrka hos varandra, en mobiliseringsstyrka".

Visionerna tar sig även mer konkreta uttryck, exempelvis skulle man "kunna ha artikelseminarier på arbetsplatsen om det som de är intresserade av. Det nappar de ofta på, men det är inte lätt, då har vi de organisatoriska hindren igen." Här ser vi igen hur idéer och visioner om hur ett närmande mellan universitet och praktik skulle kunna gå till, varvas med hinder för ett sådant närmande. En långsiktigt hållbar strategi förutsätter enligt deltagarna därför mer ingripande förändringar av förutsättningarna. Konkret lyfter man i flera grupper ett behov av nya anställningsformer i form exempelvis kliniska lektorat eller "forskande praktiker", som i grunden skulle kunna öka förutsättningarna för verksamhetsanknuten forskning.

Inom socialt arbete upplever jag att man forskar aldrig på sitt eget. Sen finns pucklarna vilket det önskvärda forskningsresultatet är och hur det ska implementeras. Det är komplext. Men den kombon saknas. Antingen är du forskare eller är du praktiker, du är inte en forskande praktiker i dag, men det kanske kommer efter FYS.

Här framkommer något av den paradox som kanske karaktäriserar dessa fokusgrupper allra bäst, å ena sidan beskrivs socialt arbete som en samhällsvetenskap vars själva fundament är relationen till det sociala arbetets praktik, å andra sidan förefaller detta fundament i praktiken vara förhållandevis svårfångat och/eller svårtillgängligt.

Sammanfattande diskussion

Frågorna om kunskap, akademi och praktik rör givetvis de arenor som utgör relationerna mellan akademien och praktiken, utbildning, forskning och samverkan, men de rör också olika nivåer.

Samtliga fokusgruppers samtal rör sig både på och mellan individnivå, organisationsnivå och strukturell nivå. På individnivån diskuteras exempelvis hur deltagarna själva, ofta som forskare, uppfattar sina möjligheter att styra sin forskning och bedriva samverkan, samt hur de uppfattar yrkesverksamma socionomers intresse för att använda forskning i arbetet.

På organisationsnivå är det möjligheterna för samverkan och praktknära forskning som är i fokus, och hur detta påverkas av förutsättningar inom båda organisationerna. Inom akademien relateras detta till hur både den så kallade tredje uppgiften är lågt värderad, och rådande publiceringsstrategier som värderar engelskspråkiga artiklar riktade till en inomvetenskaplig publik högre än mer lättillgängliga texter författade på svenska.

I förhållande till det sociala arbetets praktik lyfts försvårande omständigheter framför allt relaterat till stor personalomsättning och ett brett praktikerfält där samverkan helt enkelt blir svår att få till. Många personer byter plats genom omorganisationer och byten av anställning och i fokusgrupperna ges uttryck för att det inte alltid är de personer med störst intresse för kunskapsfrågor som involveras. En annan försvårande faktor enligt deltagarna är att det, särskilt från chefshåll, efterfrågas utbildningar av annan karaktär än de universitetet kan eller vill erbjuda, kortare och mer snabbt applicerbara kunskaper i metoder och arbetssätt som inte alltid är väl beforskade. I grupperna framträder också en bild av att inte heller socialarbetare alltid efterfrågar kunskaper av mer teoretisk eller kritisk karaktär, men samtidigt betonas hur denna bild blir motsagd i möten med yrkesverksamma socialarbetare.

Dessa bilder av olika former av kunskaper, den upplevt praktknära och den upplevt teoretiska, och relationerna mellan dem, knyts vidare till den övergripande strukturella nivån och då inte minst till frågor om kunskap och kunskapsstyrning. Här diskuteras såväl vad forskning kan och bör bidra med och akademins upplevda tröghet, som en tendens inom akademien att inte värdera praktknära forskning lika högt som mer abstrakt teoridrivna forskning. I grupperna diskuteras också, mer eller mindre explicit, hur dessa ideal ofta krockar med kunskapsstyrningens centrala aktörer och samtidens fokus på evidensbaserad i (alltför) snäv mening.

Den ideala forsknings- och utbildningspraktik som kommer till uttryck i fokusgrupperna tycks handla om ett ständigt navigerande mellan att å ena sidan inte vara styrd, och å andra sidan komma nära och vara relevant.

Det enda sättet att hantera en sådan navigering förefaller vara genom relationer mellan forskare och yrkesverksamma, där kunskaper kan utbytas, forskningsfrågor kan väckas, resultat kan spridas, och omsättas i handling. Och, kanske mest centralt, relationerna i sig kan formas så att forskningen kritiskt kan granska praktiken och socionomer kan utveckla handlingsstrategier anpassade efter kontextuella och föränderliga villkor för arbetet.

KAPITEL 10



SLUTDISKUSSION

Hierarkier, nya aktörer och en möjlig kunskapsциrkulation

Lars Plantin och Kerstin Svensson

I detta kapitel sammanfattar vi de perspektiv som framkommit i rapporten och för diskussionen vidare. Kapitlet visar hur synen på kunskap är perspektivberoende. De som arbetar i nära klientarbete i socialtjänsten betonar en balanserad blandning av brukarnas kunskaper om sig själva tillsammans med vetenskap och beprövad erfarenhet. Högre upp i organisationshierarkin betonas kunskap på mer aggregerad nivå, gärna mätbar. De skilda perspektiven får konsekvenser för hur kunskapsbehovet i socialtjänsten uppfattas. Därför framträder också frågor kring makten om kunskapen, som ryms inom ramen för begrepp som epistemisk orättvisa. Här diskuteras också en möjlig kunskapsциrkulation mellan universitet och socialtjänst som kan skapa en kunskapsutveckling, inte bara för socialtjänstens olika medarbetare utan också medarbetare på universitet och högskolor.

Avsikten med denna rapport har varit att ge en bild av hur olika aktörer i och kring socialtjänsten ser på kunskap, kunskapsbehov och kunskapsutveckling. De aktörer som bidragit till rapportens 30 fokusgrupper är brukare, socialarbetare, chefer och politiker, FoU-verksamheter, universitetsrepresentanter samt nationella aktörer för kunskapsstyrning på socialtjänstens område. I varje fokusgrupp har deltagarna diskuterat frågor om vilken kunskap de uppfattar som viktig för socialtjänsten, hur behovet av kunskap ser ut i denna praktik men också hur kunskap kan utvecklas i det dagliga arbetet. Dessutom har varje grupp diskuterat vilka aktörer som är viktiga för kunskapsutvecklingen inom socialtjänsten. I dessa diskussioner har de centrala temana varit brukarnas kunskaper om sig själv och sin livssituation, begreppen vetenskap och beprövad erfarenhet, men också evidensbaserad kunskap och en evidensbaserad socialtjänst. Liknande begrepp och diskussioner återfinns också i betänkandet till en ny socialtjänstlag, *Hållbar socialtjänst – en ny socialtjänstlag* (SOU 2020:47). Där föreslås det bland annat att all verksamhet i socialtjänsten ska bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Socialstyrelsen har sedan 2015 haft till uppdrag att "genom kunskapsstöd och föreskrifter bidra till att socialtjänsten bedrivs enligt vetenskap och beprövad erfarenhet", men lagen har inte tidigare föreskrivit det samma för socialtjänsten (SOU 2020:467, s. 525). Betänkandet menar att det i många fall saknas vetenskaplig kunskap om vilka utrednings- och bedömningsmetoder och insatser som är bäst för olika målgrupper och anför därför att kravet är rimligt. Redan 2007 fick SBU till uppgift att vetenskapligt utvärdera tillämpade och nya metoder för socialtjänsten (Förordning 2007:1233). Sedan dess har de återkommande pekat ut olika "kunskapsluckor" på socialtjänstens område där de inte funnit vetenskapligt underlag utifrån sina genomgångar (SBU, 2017; Forte/SBU 2019). De frågor och resultat som framkommer i vår undersökning griper alltså in i flera aktuella, men också sedan länge pågående diskussioner om kunskap och kunskapsutveckling inom socialtjänsten.

I den följande redovisningen kommer resultaten av studien att presenteras närmare med ett särskilt fokus på hur kunskap och kunskapsbehov uppfattas inom socialtjänsten men också hur kunskapsutvecklingen ser ut på området. Därefter diskuterar vi några nya aktörer som återkommit frekvent i de medverkandes diskussioner; kunskapsspecialister och entreprenörer, innan vi avslutar med reflektioner om möjlig kunskaps-cirkulation mellan universitet och socialtjänst.

Kunskap och kunskapsbehov inom socialtjänsten

Rapporten visar att i stort sett samtliga aktörer betonar behovet av både vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänstens arbete. De flesta betonar också behovet av kunskap från brukarna som centralt. Samtidigt är det tydligt att aktörerna värderar de olika kunskapsformerna på olika sätt. Generellt kan det sägas att ju närmare man befinner sig det klientnära arbetet, antingen som brukare eller professionell, desto mer betonas behovet av en balans mellan vetenskaplig kunskap, socialarbetarens beprövade erfarenheter samt en kunskap om brukarna och deras specifika livsvillkor. Detta är särskilt tydligt i fokusgrupperna med brukarna, socialarbetarna och FoU-verksamheterna. Brukarna betonar starkast vikten av en bemötandekunskap som innebär att de blir lyssnade på, sedda och respekterade i mötet med socialtjänsten.

Denna kunskap skapar i sin tur förutsättningar för socialarbetarna att väga samman en bredare kunskap om brukarna med både vetenskap och beprövad erfarenhet.

Vad som är vetenskap ges en mängd olika förklaringar i fokusgrupperna. En del socialarbetare pratar om vetenskap i termer av akademisk forskning som de kommit i kontakt med på olika sätt, medan andra talar om riktlinjer och rekommendationer från de kunskapsstyrande myndigheterna. Många talar också om olika evidensbaserade metoder och standardiserade manualer och mallar. Beprovad erfarenhet specificeras ofta som en samlad erfarenhetskunskap hos både organisationen och den enskilde medarbetaren. I flera avseende påminner alltså brukarnas, socialarbetarnas och FoU-verksamheterna kunskapsbild om den nyare definitionen av evidensbaserad kunskap där brukares kunskap, beprovad erfarenhet och vetenskap eller bästa tillgängliga kunskap vävs samman (Sager & Pistone, 2019).

Samtidigt pekar flera grupper på svårigheter och utmaningar i detta kunskapsbygge. Både brukare och socialarbetare diskuterar hur socialtjänsten som organisation allt tydligare betonar lagar, regler och dokumentation, vilket förskjuter fokus mot organisationens, snarare än brukarnas, behov. Socialsekreterarna bekymras av bristande tid för klienterna men också för att söka breda kunskapsunderlag, ny information och forskning. Dessutom oroas de av ett bristande stöd från organisationen för att fullt ut kunna implementera olika metoder de fått utbildning om. Brukarna å sin sida efterlyser mer kunskaper om organisationens språk och rutiner för att förstå handläggningen och därigenom kunna få bättre gehör och stöd. Det är en kunskap som blir allt viktigare i takt med att dokumentationsexercisen mer och mer tar över socialsekreterarnas vardag (Jacobsson & Martinell Barfoed, 2019). Kunskapen om brukarnas erfarenheter och livssituation ges på så sätt sämre förutsättningar att föras fram när tiden är knapp, men också när organisationens egna kunskapsbehov, i form av statistik eller utvärderingar, prioriteras.

Längre upp i den organisatoriska kedjan, hos chefer, politiker och nationella aktörer, framträder en starkare betoning på bredare kunskap som ger en tydligare överblick över verksamheterna. Här uttalas ofta en önskan om mer kvantifierade uppgifter, exempelvis statistik som beskriver de olika delarna i verksamheten man är ansvarig för, uppgifter om utfall och effekter av olika insatser eller nationell statistik som sätter den egna verksamheten i ett större perspektiv. Kvantitativa data uppfattas i detta perspektiv som mer ändamålsenliga för de uppgifter som politiker och chefer är satta att sköta.

De beskrivs också som lättare att hantera och förstå än den mer kvalitativa och fördjupande kunskapen som de menar oftast bara behandlar delar eller vissa aspekter av verksamheten. För många politiker och chefer är alltså den breda överblickbara kunskapen mest värdefull, framför allt, betonar de, om den är lokalt framtagen och har fokus på den egna organisationen eller kommunen. Vetenskapliga forskningsstudier betraktas som bra och intressanta, men till viss del problematiska eftersom de inte sätter fokus på hur det ser ut just i det lokala sammanhanget, i den egna verksamheten.

Om man återvänder till evidensmodellen som betonar en balans mellan brukarkunskap, professionskunskap och vetenskap/bästa tillgängliga kunskap så tycks alltså modellen glida isär ju högre upp i organisationen man kommer. Brukarnas kunskap och den kontextuella kunskapen om individernas livssituation får stå tillbaka för en bredare och lokalt förankrad data på aggregerad nivå. Det kan också uttryckas som att det uppstår en kunskaphierarki där enskilda brukarerfarenheter och kvalitativa kunskaper i organisationen värderas lägre ju högre upp i den kunskapsstyrande organisationen man kommer. Brukarnas röster beaktas dock även högre upp i organisationen, men då ofta i form av kvantitativa brukarundersökningar, där upplevelser omvandlats till överblickbara och mätbara data som möjliggör jämförelser.

Att olika kunskaper värderas olika i organisationen skapar också problem för en del av beslutsfattandet inom socialtjänsten. Politiker med ansvar inom individ- och familjeomsorgen, som har att besluta om stöd till enskilda individer, upplever att de många gånger saknar den kunskap de behöver för att verifiera de underlag som läggs fram under nämndsmötena. I stället får de nästan helt förlita sig på tjänstemännens mer specialiserade kunskaper som även baserar sig på beprövad erfarenhet och kunskaper från brukarna. Ansvarsområdet är brett och täcker många olika ämnesområden vilket också gör det svårt för politikerna att skaffa sig mer fördjupade kunskaper kring varje enskilt fall.

Kunskapsutveckling inom socialtjänsten

Som framkommit så här långt har kunskapen som kommer från brukarnas erfarenheter en viktig roll i det direkta arbetet. Där finns också den beprövade erfarenheten och det vetenskapliga stöd som de som arbetar i direkt klientarbete har tillgång till.

Den aggregerade kunskapen som tas fram genom brukarundersökningar och egen statistik finns i större utsträckning på de högre organisatoriska nivåerna. Båda dessa former av kunskapsbaser ska i det löpande arbetet kombineras med de också mängder av riktlinjer, rekommendationer, metoder eller forskningsresultat som ständigt tillförs. Såväl socialarbetare som chefer och politiker beskriver ofta hur det "väller in" material och erbjudanden i olika former via post och email. Det kan vara kunskapsstyrande myndigheter som skickar ut nya rekommendationer eller nya direktiv, men det kan också vara andra mer områdesspecifika myndigheter eller privata aktörer som bidrar till detta enorma informationsflöde. Det skickas ut foldrar, PDF-material och rapporter, och det erbjuds webinarier, informationsfilmer, webbaserade kurser och utbildningar. Mot bakgrund av den ökade digitaliseringen kommer förmodligen inte heller detta informationsflöde minska framöver.

Bilden av hur det strömmar in olika kunskapsunderlag till socialtjänsten står i stark kontrast till de stora kunskapsluckor och bristen på forskning i socialtjänsten som ofta omnämns i utredningar och rapporter (SOU 2020:47; SBU, 2017). En viktig förklaring till detta finns i de olika sätten att betrakta vad som är vetenskaplig och evidensbaserad kunskap men också vilken kunskap som uppfattas som viktig för socialtjänstens arbete. SBU har länge varit företrädare för en kunskapssyn där man tydligt sätter fokus på effekter av olika arbetsmetoder och insatser och att basen för kunskapen ska komma från randomiserade, kontrollerade studier. Deras evidensbegrepp är alltså smalare än Socialstyrelsens som även inkluderar beprövad erfarenhet och brukarnas kunskaper om sin egen livssituation. Samtidigt uppfattar Socialstyrelsen själva att de ofta fastnar i en riktlinjemodell, där de likt "en PDF-fabrik" enbart skickar riktlinjer och rekommendationer utan att alltid veta hur dessa hanteras och implementeras i socialtjänsten dagliga arbete. Socialstyrelsen arbetar på olika sätt med att väga upp denna situation, bland annat genom ett nära samarbete med de regionala stödstrukturerna i landet och andra nätverk. De gör också uppföljningar och projekt med fältet. Ändå uppfattas de av många chefer och socialsekreterare som någon de ständigt måste förhålla sig till. Deras utskick ingår i flödet av information men kan inte sorteras bort, då Socialstyrelsen fortfarande uppfattas som en central kontrollmyndighet trots att tillsynsuppdraget, sedan 2013, ligger hos Inspektionen för vård och omsorg, IVO (Förordning 2013:176).

Här uppstår alltså en motsägelsefull bild där de kunskapsstyrande aktörerna beskriver stora kunskapsluckor, samtidigt som de som arbetar i socialtjänsten tycker att de översköjs av information och forskning. Dessutom menar socialtjänstens aktörer sällan att de saknar kunskap, de ser snarare att de besitter en god kunskap baserad på brukarkunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet, men behöver ständiga uppdateringar på olika områden. De beskriver också hur de utvecklar sin kunskap genom interna utbildningar om olika metoder, kollegiala samtal och inflödet av information utifrån. De aktörer som oftast omnämns som externa kunskapskällor är Socialstyrelsen och kurser som erbjuds via SKR men också andra som Länsstyrelsen, Försäkringskassan, Skolverket eller universiteten. Behovet av en helhetssyn driver också socialarbetarna att söka kunskap hos hälso- och sjukvården eller andra angränsande organisationer. I dessa sammanhang nämns universiteten endast sporadiskt och då oftast i termer av utbildning snarare än forskning, medan FoU-verksamheterna inte alls nämns av aktörerna i socialtjänsten.

Det stora inflödet av information, riktlinjer och forskning till socialtjänsten skapar flera utmaningar. Dels upplevs det som problematiskt att veta vilken information och vilka forskningsresultat som särskilt ska väljas för att föras vidare ut i organisationen, dels saknas det ofta stöd för det översättningsarbete som krävs för att anpassa och implementera metoder eller rekommendationer i socialarbetarnas vardag. Mycket av det som riktas till socialtjänsten utifrån kommer alltså aldrig i rörelse och blir till kunskap utan stannar som en information utan förankring i socialarbetarnas vardagspraktik. Många metoder som rekommenderas, evidensbaserade eller ej, kräver dessutom inte bara olika former av utbildningsinsatser utan också organisatoriska förändringar och en långsiktighet för att fullt ut kunna implementeras. Den vägen, menar många socialarbetare, stöds inte alltid av politiker och chefer som i stället förordar snabba och mindre kostsamma lösningar i implementeringen. Den långsiktiga kunskapsutvecklingen blir på så sätt underordnad högre värderade faktorer i organisationen, som ekonomi och effektivitet i det kortare perspektivet.

Kunskapsspecialister som lösningen på problemet?

Specialisttjänster är, enligt fokusgrupperna med bland annat cheferna, ett sätt att underlätta hanteringen av kunskapsflödet och få det i rörelse i organisationen. Det kan handla om specifika tjänster som utvecklingsledare eller att ansvaret förläggs på förste socialsekreterare eller olika mellanchefer.

Behovet av den typen av tjänster uttrycks från alla typer av verksamheter, men ändå kanske lite mer från vård och omsorgen, där de stora grupperna av personal har relativt kort utbildning. Tankegången följer också en utvecklingstrend mot en allt tydligare specialisering inom det sociala arbetet (Blom, 2004; Bergmark & Lundström, 2005; Gegner, 2023). Det gäller både en specialisering av hur man organiserar verksamheterna och specialiseringar inom professionen (Gegner 2023).

Chefer som ingått i fokusgrupperna förordar att ha anställda i organisationen som både forskar och befinner sig nära praktiken. De kan då både översätta inkommande forskning och producera egen lokalt baserad forskning. På så sätt tillgodoses praktikens behov av vetenskaplig kunskap men också de ökade kraven på evidens som man uppfattar ställs av de kunskapsstyrande myndigheterna. Det möjliggör samtidigt, enligt cheferna, att socialarbetarna kan ägna sig åt det direkta klientarbetet i stället för att söka kunskap. Här görs alltså en tydlig åtskillnad mellan kunskapsutveckling och klientnära arbete. Samtidigt tillstår cheferna att det finns risken att specialisterna, i sitt allt starkare fokus på forskning och kunskapsproduktion, förlorar kopplingen till praktiken och klienterna. De sägs kunna glida i väg från verkligheten och i stället få en starkare förankring och legitimitet uppåt i organisationshierarkin (se även Arvidsson, 2019).

Ett annat sätt att hantera kunskapsfrågorna är att inrätta FoU-verksamheter. Ofta återfinns i dessa i de större kommunerna och fungerar som lokala kunskapscenter för socialtjänsten. Av fokusgrupperna framkommer att deras kunskapsyn ligger nära brukarnas och socialarbetarnas då de betonar vikten av både kunskap från brukarna, vetenskap och beprövad erfarenhet och att det inte råder någon värdeskillnad häremellan. De bistår med att leverera översatt och tillämpbar forskning som är användbar i socialarbetarnas dagliga arbete, men också med att systematisera den beprövade erfarenheten ute i verksamheterna. Arbetet är emellertid inte friktionsfritt. Utvecklingsarbetet försvåras bland annat av att medarbetare ute i verksamheterna saknar rätt kompetens, att det råder hög personalomsättning i socialtjänsten och att forskningsprocesserna tar längre tid än verksamheterna önskar. Resurserna kring FoU-verksamheterna är därtill ofta begränsade, vilket försvårar möjligheterna att nå ut bredare. Kanske är dessa faktorer också starkt bidragande till att FoU-verksamheterna omnämns i så få av fokusgrupperna i studien. Utöver de själva är det bara de nationella aktörerna som nämner FoU-verksamheter.

Risken med att skapa specifika verksamheter eller tjänster för kunskapsutvecklingen inom socialtjänsten är alltså att de glider bort från det brukarnära arbetet eller kringskärs av resursbrister och hög personalomsättning.

Kompetensen borde finnas längre fram i organisationen så att de som insatserna berör, brukarna, direkt får del av den. Och för att insatserna ska bli optimala, säger socialsekreterarna, måste det finnas både specialister och generalister nära brukarna.

Diskussionen om ökade möjligheter till specialiseringar som fortbildning för socionomer har pågått under lång tid men också intensifierats i takt med att kraven på en evidensbaserad praktik har ökat (Jacobsson & Meeuvisse, 2020; SOU 2018:32). Generalisterna uppfattas inte kunna svara upp mot alla de krav som riktas på socialtjänsten från Socialstyrelsen och nationella aktörer utan det behövs fler med fördjupade specialistkunskaper. Det här är en utmaning för socialtjänsten i hela Sverige, men som gör sig särskilt påmind i mindre kommuner där det kan finnas stora svårigheter att uppbära all den specialistkompetens som efterfrågas (Hjelte, Höög & Nordström, 2023).

Lösningen som diskuterats handlar om att socialarbetarna, efter en bred generalistutbildning på grundnivå erbjuds flera olika specialiseringar på avancerad nivå. Idag erbjuds endast en specialisering på magisternivå inom socialt arbete, hälso- och sjukvårdskuratorsprogrammet, som gäller för de som vill kunna ansöka om kuratorslegitimation. Övriga utbildningar på avancerad nivå är generella fördjupningar i socialt arbete.

Det är emellertid få av de nästan 150 deltagarna i våra fokusgrupper som gått någon akademisk vidareutbildning. Det ligger också helt i linje med tidigare studier som visat att endast drygt fyra procent av dagens socionomer har en masterutbildning (Salonen & Panican, 2021). Räknar man även in de som har en magisterutbildning handlar det om sju till åtta procent, totalt sett, som har en akademisk vidareutbildning på avancerad nivå (Bengtsson, 2020).

En reform som möjliggör fler akademiska specialistutbildningar har således potentialen att stärka specialistkunskapen i det brukarnära arbetet, men det kräver såklart också en högre andel socionomer än nu som ges förutsättningar att gå fortbildningar på avancerad nivå.

Entreprenörerna som fyller mellanrummet

Samtliga deltagare i våra fokusgrupper som företräder socialtjänsten - socialarbetare, chefer, politiker och FoU-enheter, ser ett starkt behov av kunskap som tillförs organisationen utifrån. Tillsammans med den beprövade erfarenheten, som oftast kommuniceras kollegialt, och kunskapen som kommer från brukarna, så uppfattas den vetenskapliga kunskapen som mycket viktig. Det gäller nya forskningsrön om olika sociala problem, kunskapen om nya metoder eller sammanställningar av kunskap på olika områden. Problemet med mycket av denna kunskap, menar fokusgrupperna, är att den upplevs som "alltför teoretisk" och "generell" och sällan ger någon vägledning för hur resultaten kan tillämpas i praktiken. Mycket forskning upplevs inte heller professionsnära, vilket betyder att den inte anses behandla frågor som tar sin utgångspunkt i socialarbetarnas vardagliga dilemman och överväganden. Den har därför svårare att få fäste i socialtjänstens vardag.

På samma sätt upplevs de utbildningar som universiteten erbjuder i fortbildningssyfte som alltför breda och långa i relation till det dagliga arbetet. Tiden är knapp i socialtjänstens vardag och det saknas ofta möjligheter att arbeta mer systematiskt med att integrera vetenskapliga rön i vardagen. Vad innebär det exempelvis för praktiken att brukarna känner skam i kontakten med socialtjänsten och hur ska man arbeta systematiskt med detta? Utan vägledning från forskningen och tid för att arbeta med utvecklingsfrågorna så stannar kunskapen på en "teoretisk nivå".

De traditionella kommunikationsvägarna för forskningen räcker inte heller till för att nå hela vägen fram till professionen och praktiken. Få socialarbetare läser vetenskapliga artiklar, endast några enstaka procent läser internationella tidskrifter och bara var tionde läser regelbundet, eller någon gång då och då, vetenskapliga artiklar på svenska (Bergmark & Lundström, 2008). Även om siffrorna är drygt 15 år gamla, och att digitaliseringen har medfört stora förändringar i ökad tillgänglighet för forskningen, så tyder inte mycket i vårt empiriska material på att bilden ser radikalt annorlunda ut idag. Även nyligen genomförda internationella studier på området bekräftar denna bild (se ex. McCafferty, 2022; Finne et al., 2022)

I stället kommer de flesta socialarbetare i kontakt med ny kunskap genom webinarier eller kortare utbildningar som ofta ges av olika privata aktörer på området. I Salonen & Panicans (2021) genomlysning av socionomfältet hade nästan nio av tio socionomer någon form av fortbildning, ofta kortare

utbildningar utanför universiteten. De kurser som omnämns i vårt empiriska material handlar ofta om riktade utbildningar i olika metoder, standardiserade tillvägagångssätt eller stöd i implementering av olika insatser. Samtidigt lyfter de nationella aktörerna i kunskapsstyrningen att ingen tar ansvar för implementering av metoder.

Här uppstår en marknad i mellanrummet mellan universiteten och socialtjänsten som fylls av en mängd olika kunskapsproducenter. Det handlar inte bara om privata aktörer utan också en rad olika offentliga aktörer som producerar kortare utbildningsmaterial och kurser, som till exempel kommuner som själva erbjuder olika kurser. I en av de kommuner där vi genomförde fokusgrupper gavs exempel på en hel utbildningsportal med ett 70-tal längre eller kortare utbildningar som gavs online. En del kurser gavs i egen regi, andra länkade till kurser som Socialstyrelsen, SKR eller olika utbildningsföretag erbjuder. En del av kunskapstillförseln inom socialtjänsten har alltså utvecklats till en egen marknad med många aktörer som erbjuder sina tjänster. Utvecklingen går helt i linje med den ökade marknadsorienteringen inom socialtjänsten och som pågått sedan 1980-90-talen och som bl.a. innebär att allt fler rekryteringar, utredningar, behandlingar och stödinsatser genomförs av privata aktörer (Shanks & Medell Bjerland, 2021; Järkestig Berggren, m.fl. 2021; Sallnäs & Wiklund, 2018; Bergmark & Lundström, 2006). Frågan är då hur högskolor och universitet ser på, och kan möta, denna utveckling. Hur ser de på sitt bidrag till kunskapsutvecklingen inom socialtjänsten och hur ser de på socialtjänstens kunskapsbidrag till universiteten?

Kunskaps-cirkulation mellan universiteten och socialtjänsten

Deltagarna i fokusgrupperna på universiteten var eniga om att socialt arbete som vetenskaplig disciplin relaterar till en specifik professionell praktik. De var också eniga om att det därför är en central uppgift för universiteten att bidra till kunskaps- och kompetensutvecklingen inom socialtjänsten och att detta förutsätter att både utbildning och forskning är relevant för denna praktik. Samtidigt ser de risker i mötet med praktiken när den fria och kritiska forskningen ska svara upp mot utpekade behov från praktiken. Lösningen, menar de, ligger i att det skapas möten mellan universiteten och praktiken, i form av konkreta platser, där forskning kan förmedlas, men också där gemensamma diskussioner kan föda nya forskningsfrågor. På så sätt knyts kunskapsproduktionen mellan universiteten och praktiken närmare varandra och kan utvecklas i dialog.

Resonemanget ligger nära Östlings & Larsson Heidenblads (2017) diskussioner kring den amerikanske historikerns James Secords (2004) begrepp *Kunskaps-cirkulation*.

Begreppet, menar de, trotsar tanken på att vetenskaplig kunskap endast ska spridas från centrum till periferi, från sändare till mottagare. I stället öppnar de för en syn på kunskap som ständigt föränderlig eftersom den befinner sig i rörelse.

Kunskapen kan på så sätt färdas från centrum till periferin, men också från periferin till centrum och att den på så sätt utvecklas efterhand. På liknande sätt resonerar också Hansson & Irwin (2020) när de, med hänvisning till Secord (2004), diskuterar hur kunskapande inte bara är något som ska kommuniceras utan att själva kommunicerandet också är en del av det vetenskapliga handlandet. Att kunskapen på detta sätt befinner sig i ständig rörelse skapar också ett aktörskap genom hela processen och motverkar, på flera sätt, de kunskapshierarkier som vårt empiriska material pekat på. Miranda Fricker (2018) talar om dessa kunskapshierarkier i termer av "epistemiska orättvisor" där vissa gruppers kunskap värderas lägre än andras. I vår studie blir det exempelvis tydligt hur bland annat brukarnas kunskaper många gånger värderas lägre än annan kunskap, men också att exempelvis socialarbetarnas universitetsutbildning och beprövade erfarenhet i vissa situationer anses väga lättare än lokala rutiner och vetenskapliga, randomiserade studier.

Kunskaps-cirkulation mellan universiteten och praktiken, som enligt våra fokusgrupper underlättas av reguljära möten i vardagen, gör det också möjligt att komma förbi föreställningarna om universitetens alltför teoretiska kunskapsproduktion och praktikens ensidiga behov av tillämpade kunskaper. När kunskapen cirkulerar förändras den i ständig växelverkan mellan teori och tillämnning och möjliggör en kunskapsutveckling, inte bara för socialtjänstens olika medarbetare utan också forskarna på universiteten och högskolorna.

Referenser

- Arvidsson, P. (2019). *Från policy till praktik: en studie om organisering inom LSS-området* Licentiatavhandling. Malmö: Malmö universitet.
<https://doi.org/10.24834/isbn.9789178770359>
- Bengtsson, M. (2020). *Karriär och profession. Om positioner, statushierarki och mobilitet inom socionomyrket*. Doktorsavhandling. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2005). En sak i target? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift* 12 (2-3), 125-148 <https://doi.org/10.3384/SVT.2005.12.2-3.2618>
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2006). Socialvård i aktiebolagsform – om privatiseringar och marknadsreformer i svenskt socialt arbete. *Nordisk Sosial Arbeid*. 25 (4), 325–336. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2005-04-05>
- Bergmark, A & Lundström, T (2008). Evidensfrågan och socialtjänsten - om socialarbetarens inställning till en vetenskapligt grundad praktik. Socionomens forskningssupplement nr. 23, *Socionomen*, (3), 5-14.
- Blom, B. (2004). Specialization in Social work Practice: Effects on Interventions in the Personal Social Services. *Journal of Social Work*, 4 (1), 25-36.
<https://doi.org/10.1177/1468017304042419>
- Finne J., Ekeland T-J. & Malmberg-Heimonen, I. (2022). Social workers use of knowledge in an evidence-based framework: a mixed methods study. *European Journal of Social Work* 25(3): 443-456 <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783214>
- Forte/SBU (2019). *Prioriteringar för forskning om socialtjänsten: perspektiv från brukare, policy och praktik*. Rapport. Stockholm: Forte
- Fricker, M. (2018). *Epistemisk orättvisa: kunskap, makt och etik*. Stockholm: Thales.
- Förordning (2013:176) med instruktion för Inspektionen för vård och omsorg. Stockholm: Socialdepartementet.
- Förordning (2007:1233) med instruktion för Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. Stockholm: Socialdepartementet.
- Gegner, H. (2023). *Statlig kunskapsstyrning: regionala utvecklingsledare i styrning av socialtjänstens barnavård*. Doktorsavhandling. Malmö: Malmö University Press
- Hansson, K. & Irwin, R. (2020). Movement of knowledge: Introducing medical humanities perspectives on medicine, science, and experience. I Hansson, K. & Irwin, R. (red.) (2020). *Movement of knowledge: medical humanities perspectives on medicine, science, and experience*. Lund, Sweden: Nordic Academic Press. s. 9-26.
<https://doi.org/10.21525/kriterium.24.a>
- Hjelte, J., Höög, E. & Nordström, A. (2023). Kunskap och expertis i små glesbygdskommuners socialtjänst- synen på utmaningar och lösningar. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 30(1), 457-476.
<https://doi.org/10.3384/SVT.2023.30.1.4116>
- Jacobsson, K. & Martinell Barfoed, E. (2019). *Socialt arbete och pappersgöra: mellan klient och digitalt dokument*. Malmö: Gleerups.

- Jacobsson, K. & Meeuwisse, A. (2020). 'State governing of knowledge'-constraining social work research and practice. *European Journal of Social Work*, 23(2), 277-289. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1530642>
- Järkestig Berggren, U., Arnesson, K. & Bergman, A-S. (2021). The Take-off for Private Consultants in Child Protection Investigations-How Did Sweden Get Here? *British Journal of Social Work* 51(4),1463-1481. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab053>
- McCafferty, P. (2022) "Do I Read it? No". Knowledge Utilisation in Child Welfare Decisions. *Child Care in Practice* 28(3), 438-463. <https://doi.org/10.1080/13575279.2020.1765149>
- Sager, M. & Pistone, I. (2019). Kunskap. I Krohwinkel, A. & Mannerheim, U. (red.) *Moderna Policies:inspel för en framtidsinriktad hälso- och sjukvårdsdebatt*. Stockholm: Leading Health Care, s. 80-107.
- Sallnäs, M. & Wiklund, S. (red.) (2018). *Socialtjänstmarknaden: om marknadsorientering och konkurrensutsättning av individ- och familjeomsorgen*. Stockholm: Liber.
- Salonen, T. & Panican, A. (2021). *Genomlysning av socionomfältet 2020: nuläge och prognoser om socionomers utbildning och arbetsmarknad*. Research reports in social work 2021:6. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.
- SBU (2017). *Behov av praktisknära forskning och vetenskaplig utvärdering inom viktiga områden: en analys av vetenskapliga kunskapsluckor år 2017 inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och LSS*. Rapport. Stockholm: Statens beredning för medicinsk och social utvärdering, SBU
- Secord, J. A. (2004). Knowledge in transit. *Isis*, 95(4), 654-72. <https://doi.org/10.1086/430657> .
- SOU (2020:47) Hållbar socialtjänst – en ny socialtjänstlag.
- SOU (2018:32) Ju förr desto bättre – vägar till en förebyggande socialtjänst.
- Shanks, E. & Medell Bjerland, G. (2021). Privatizing the central core of social work. Exploring the use of agency social workers in the Swedish social services. *Nordic Social Work Research*, 13(1), 50-62. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1918226>
- Östling, J. & Larsson Heidenblad, D. (2017). Cirkulation – ett kunskapshistoriskt nyckelbegrepp. *Historisk tidskrift* 137 (2), 269-284.

FORSKARSKOLAN FÖR YRKESVERKSAMMA I SOCIALTJÄNSTEN

Avsikten med denna rapport är att ge en bild av hur olika aktörer i och kring socialtjänsten ser på kunskap, kunskapsbehov och kunskapsutveckling. De som bidragit till rapporten är brukare, socialarbetare, chefer och politiker, FoU-verksamheter, universitetsrepresentanter samt nationella aktörer för kunskapsstyrning på socialtjänstens område.

Rapporten har tillkommit inom ramen för Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten, vars huvuduppgift är att forskarutbilda 30 yrkesverksamma i socialtjänsten. De ska efter sin licentiatexamen kunna bidra till långsiktig kunskapsbildning i socialtjänsten och knyta samman forskning och praktik.

Bakgrunden till denna nationella satsning är regeringens forskningsproposition, kunskap i samverkan – för samhällets utmaningar och stärkt konkurrenskraft (prop. 2016/17:50).

Lunds och Malmö universitet har tillsammans ansvaret för att driva forskarskolan i partnerskap med Göteborgs universitet och Linnéuniversitetet.

Läs mer på forskarskolanfys.se