



**MALMÖ
UNIVERSITET**
FAKULTETEN FÖR HÄLSA
OCH SAMHÄLLE

KUNSKAPSSYN OCH KUNSKAPSANVÄNDNING

EN KVALITATIV STUDIE OM KUNSKAP INOM
SOCIALT ARBETE

JESPER LINDSTRÖM

SENSE OF KNOWLEDGE

A qualitative study about knowledge and social work

JESPER LINDSTRÖM

Lindström J. Sense of knowledge. A qualitative study about knowledge and social work. *Degree project in social work 15 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, 2018

The purpose of this study is to enlighten the sense and usage of knowledge in the context of social work. The study has a qualitative approach and is based on semi structured interviews with three social workers that are qualified and three other social workers whose work is based on their experience as a former client. Earlier studies show that social workers in Sweden has mixed feelings about the usage of scientifically approved methods and theories in their practical work. They are more often referring to their individual experience rather than their education as their source of knowledge in their practical work regardless of educational background. My conclusion about the difference between qualified and unqualified social workers is that the educated social workers tend to work in organizations that more often demand a certain view and practical use of knowledge and that often results in trying to express themselves in line with the organization. Therefore it is hard to pinpoint exactly what their true thought about especially practical knowledge as a subject are. What appears to be the case with both qualified and unqualified social workers is that they tend to use themselves and their colleagues as a source of knowledge at the same time as they try to adapt to the cultures of their work. Furthermore, this study brings up relevant aspects of relation, freedom of action and organization and how they in some ways control and form the social work of these six individuals.

Keywords: freedom of action, knowledge, practical knowledge, organization, relation, social work, theoretical knowledge

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING	4
2 SYFTE	5
3 FRÅGESTÄLLNINGAR	5
4 KUNSKAPSLÄGE	5
4.1 Att jobba med socialt arbete - hantverket	6
4.2 Relationen	6
4.3 Hinder i det sociala arbetets praktik	7
4.4 Perspektiv på kunskapssyn inom socialt arbete	7
4.5 Användning av kunskap inom socialt arbete	7
5 TEORI	9
5.1 Kunskapsbegrepp	9
5.1.1 Vetenskaplig-teoretisk kunskap	9
5.1.2 Praktisk-produktiv kunskap	10
5.1.3 Kunskap som praktisk klokhet	11
5.1.4 Kunskap och profession	12
5.1.5 Olika former av kunskapsanvändning	12
5.2 Handlingsutrymme	13
6 METOD	15
6.1 Metodologisk ansats	15
6.2 Urval	16
6.3 Intervjuerna – förberedelser och tillvägagångssätt	16
6.4 Bearbetning av data	17
6.5 Analys	17
6.6 Synliggöra processen	18
6.7 Etik	18
7 RESULTAT OCH ANALYS	19
7.1 Kunskapssyn	19
7.2 Den mellanmänskliga kunskapen	19
7.3 Teori- eller erfarenhetsbaserad kunskap	22
7.4 Den reflexiva kunskapen	24
8 KUNSKAPSANVÄNDNING	24
8.1 Den praktiska kunskapsanvändningen	25
8.2 Vilken roll spelar de organisatoriska ramarna?	28
8.3 Att legitimera sin kompetens - vem får arbeta med socialt arbete?	31
9 DISKUSSION	32
Referenser	35
Bilagor	37

1 INLEDNING OCH PROBLEMFORMULERING

Socialt arbete är ett brett fält med många olika definitioner och synsätt på hur det ska bedrivas. Oavsett synsätt och om det bedrivs kommunalt, privat eller ideellt så är syftet oftast detsamma, nämligen att bistå människor med olika typer av stöd eller insatser för att förbättra människors sociala levnadsvillkor (Meeuwisse & Swärd, 2013). Likväl som definitionen av socialt arbete kan variera så varierar också synsättet på hur det bäst utförs och vilken kunskap som är viktigast för att utföra ett gott socialt arbete. Det finns otaliga teorier och böcker skrivna om ämnet och studenter som studerar till socionomer får ta del av en bråkdel av de existerande teorierna om socialt arbete som över tiden förbättras, förändras och förkastas.

Teorier utformar ofta metoder och förhållningssätt som sedan etableras i det sociala arbetet. En studie genomförd av Bergmark & Lundström (2000) visade att personal på ett specifikt socialtjänstkontor förhåller sig något skeptiska till användandet av färdiga metoder och manualer som ett redskap för att bedriva socialt arbete. Hälften av de efterfrågade uppgav sin egen erfarenhet som den viktigaste kunskapskällan, och endast en femtedel av de tillfrågade i studien angav utbildning som viktigast för det goda sociala arbetet (a.a). Samma studie pekade på hur utbildade socialarbetare i ännu lägre utsträckning värdesatte den teoretiska kunskapen inom socialt arbete. Dessa informanter värderade istället sin personliga erfarenhet som det viktigaste verktyget i det dagliga sociala arbetet. Ungefär sjuttio procent av studiens informanter svarade att den kunskap de ansåg vara viktigast kom från erfarenhet från den egna verksamheten samt erfarenhetsberättelser från arbetskamrater (Bergmark & Lundström 2000). Dessa siffror talar för att de socialarbetare som förfrågades ser den praktiska erfarenheten som viktigare än den teoretiska kunskapen.

Ovan nämnda studie genomfördes år 2000, samma år som socialstyrelsen fick i uppdrag av regeringen att utforma en plan för *nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten* (SoS, 2000:12). Detta efter att stark kritik riktats mot socialtjänstens sätt att arbeta och deras oförmåga att redovisa resultat på vetenskapligt bevisade grunder. Socialarbetares förmåga och kompetens ifrågasattes och detta i samband med den debatt som fördes under 1990-talet om den offentliga sektorns som sades vara ineffektiv och oförmögen att kunna tillgodose medborgarnas behov (Nordlander 2006). Syftet med utformandet av planen var att skapa nya riktlinjer och bidra till införandet av en systematisk kunskapsuppbyggnad som skulle kvalitetssäkra socialtjänstens arbete. Det talades om att socialtjänsten saknade rutiner och forskningsbaserade metoder för att granska hur och vad som görs inom socialtjänsten. Vikten av en gemensam kunskapsbas och en förutsägbarhet betonades och ansågs bidra till ett rättssäkert utförande av arbetet, framförallt i tvångsinsatser. Ett behov av att försöka knyta forskning till praktik mynnade slutligen ut i en rapport med omfattande förslag på förbättringsområden för att bidra till kunskapsutveckling och kvalitetssäkring. I Rapporten betonas vikten av redan inom utbildning riktat mot socialt arbete uppmuntra till ett positivt förhållningssätt gentemot lärande och utveckling av kunskap som senare ska kunna präglade det framtida yrkeslivet (SoS, 2000:12). Sandström (2010) beskriver detta som en ny kunskapskultur där evidensbaserad praktik som ursprungligen uppstod inom det medicinska fick ett allt större utrymme inom socialt arbete (Sandström 2010).

Det har sedan millennieskiftet alltså gjorts försök från socialstyrelsen att göra socialt arbete mer vetenskapsbaserat. En del författare talar dock om svårigheter i att finna vetenskapligt beprövade metoder som ska fungera gentemot klienter där deras behov och situation kan se helt olika ut. I *Handlingsutrymme* har författarna Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) identifierat två vanliga myter inom socialt arbete där en av dessa handlar om att det skulle finnas en konkret metod eller lösning kring hur socialt arbete bäst utförs. De menar istället att

socialt arbete bygger på samspel och relationsskapande där komplexa variabler som normer, etik och makt spelar in. Ett specifikt tillvägagångssätt fungerar ytterst sällan på alla de situationer och olika individer som du som professionell möter inom socialt arbete (Svensson, m.fl, 2008). Förståelse inför detta kan således skapa goda förutsättningar i strävan efter att utöka den enskildes kunskap för att hitta fler metoder och bättre kunna hantera komplexa ärenden och finna fler alternativa tillvägagångssätt. Det blir tydligt att den enskilde socialarbetaren bör ha en bred kunskapsbas för att kunna hantera de olika typer av ärenden som uppkommer i det vardagliga arbetet (Svensson, m.fl. 2008). Sandström (2010) förklarar att det krävs kunskap och kompetens för att bedriva socialt arbete. Hon definierar kunskap som teoretiska insikter och förmågan att tänka kritiskt. Kompetens innebär att kunna använda sina teoretiska kunskaper i det praktiska arbetet (Sandström 2010). Dessa författare betonar och förespråkar teoretisk kunskapsutveckling för att kunna utföra ett gott socialt arbete. Samtidigt visar studien i inledningen ovan att socialarbetare inte har samma inställning till vetenskapliga metoder och mer förespråkar vikten av sin egen personliga förmåga.

Det har gjorts ett antal studier kring ämnet kunskapsanvändning inom socialt arbete och merparten av dessa har genomförts med hjälp av enkätstudier. Denna metod utelämnar många gånger möjligheten att svara reflexivt och använder sig i stor utsträckning av färdiga svarsalternativ. Det kan därför anses vara av intresse att genom intervjustudier låta socialarbetare föra dialog kring ett ämne så pass brett som kunskap inom socialt arbete i syfte att belysa aspekter, tankar och åsikter som florerar bland yrkesverksamma socialarbetare. Merparten av de riktlinjer som finns för socialt arbete samt den rapport som socialstyrelsen tog fram år 2000 berör enbart den offentliga sektorn och i synnerhet socialtjänsten. De inkluderar således inte alla verksamheter där personalen kan kategoriseras som socialarbetare. En fråga som uppstår är om det är möjligt att uttyda skillnader i kunskapssyn och kunskapsanvändning när det gäller utbildade socionomer och socialarbetare som saknar socionomutbildning men istället baserat sitt arbete på livserfarenhetsbaserad kunskap. Det vill säga liknande erfarenheter som deras klienter har.

2 SYFTE

Syftet med denna studie är att belysa vad utbildade och outbildade utförare av socialt arbete har för kunskapssyn och vilken typ av kunskap de använder sig av i det praktiska sociala arbetet.

3 FRÅGESTÄLLNINGAR

- Vilken kunskap anser socialarbetare själva är viktig när en bedriver socialt arbete?
- Vilken kunskap använder dessa socialarbetare i det praktiska sociala arbetet?

4 KUNSKAPSLÄGE

För att kunna besvara vilken kunskap som är viktig när en bedriver socialt arbetet är det av vikt att först förstå och definiera vad som anses vara viktiga värden i det sociala arbetet i sig. Det är därför relevant att inledningsvis studera socialarbetarens yrkesroll som fenomen, samt i samspel med organisation, målgrupp och personliga upplevelser. Följande kapitel kommer därför ta avstamp i en redogörelse kring studier och tidigare forskning kopplade till socialt arbete som hantverk utifrån socialarbetares egna erfarenheter. Därefter kommer kunskapssyn och kunskapsanvändning inom det sociala arbetet att behandlas för att förtydliga dess innebörd i det sociala arbetets kontext.

4.1 Att jobba med socialt arbete - hantverket

Kerstin Svensson (2008) är professor i socialt arbete och har i sin rapport *Socionomer och socialt arbete - en enkätstudie av ett professionellt fält* (2008) undersökt hur socialarbetare uppfattar sin professionella roll, samt vilka värden som är viktiga i densamma. I studien framgår hur interpersonella faktorer i ett mellanmänniskt samspel ansågs viktigt för det sociala arbetet (Svensson 2008). Här ingår bland annat ömsesidig *tillit* mellan klient och yrkesverksam, där båda parter känner förtroende för varandra och vet vad som kan förväntas av den andre. Andra värden som var viktiga för det sociala arbetet var förmågan att känna *empati* till sin klient eller brukare, likaså att vara *flexibel* och ha *förmåga till att lyssna* (a.a.) Gemensamt för dessa egenskaper är att de alla sätter klienten i fokus, där följsamheten kring denne är central. Värdena utgår från grundtanken kring *förståelse* - att förstå den man behandlar och vill hjälpa. I en studie av Bernler & Johnsson (2001) påpekas hur förståelsen är viktig för det sociala arbetet, både när det gäller hjälparen och klientens olika roller, men också i interaktionen dem emellan samt kring kontexten i vilken de verkar (Bernler & Johnsson 2001)

I samma studie svarade en majoritet (73 %) att *kompetens* och att vara *kompetent* är det mest centrala för en yrkesverksam inom socialt arbete (Svensson, 2008). Även närbesläktade egenskaper som *kunnig* och *tydlig* angavs som viktiga aspekter i det praktiska arbetet. När det gällde att självskatta sin kompetens svarade 95 % av de tillfrågade att de besatt den kunskap som krävdes för att klara de utmaningar de i sitt arbete ställdes inför (a.a.).

Mindre viktigt ansågs värden som syftade till det administrativa och handläggande sociala arbetet. Egenskaper som beslutsam, regeltrogen, formell och effektiv tillmättes låg betydelse för informanterna i studien (a.a.).

4.2 Relationen

Mycket av den teori som berör socialt arbete berör också det mänskliga mötet och relationsskapande och lägger stor vikt vid detta. Detta avsnitt redogör kort för tidigare forskning kring relationen i det sociala arbetets kontext.

Människan är en social varelse och har en medfödd grundläggande kommunikationsförmåga. Denna förmåga är den yrkesverksammas mest centrala resurs när det gäller arbetet med människor (Skogens, 2007). Att den relation som skapas i mötet mellan människor är viktig, inte minst i det sociala arbetets kontext, har påvisats i en rad forskningsrapporter och forskningsstudier. Bernler, Johnsson och Skårner (1993) anser att socialt arbetet alltid bedrivs inom ramen för relationen varför dess betydelse blir essentiell för själva arbetets existens. Även Blom & Morén (2003) och Trunnerup (1999) ser den hållfasta relationen mellan utförare och klient som helt avgörande för det lyckade förändringsarbete som socialt arbetet ofta verkar för att bedriva.

Grundelementet relationsskapande förefaller särskilt viktigt för att förstå hur insatser i socialt arbete är beskaffade. I relationsskapandet grundläggs förutsättningarna för att aktivera ett positivt gensvar hos klienterna samt för att ge effektiv verkan åt metoder, repertoarer och tekniker. Om metoder/repertoarer/ tekniker betraktas som en handske, så är relationsskapandet handen som gjuter liv i denna handske; som gör att den kan användas för att åstadkomma något. (Blom & Morén 2003:67)

Gemensamt för dessa rapporter är att tyngdpunkten för relationens betydelse hamnar i en humanistisk och ideologisk strävan efter klientens rätt att bemötas med respekt och förståelse.

I likhet med Svenssons (2008) studie *Socionomer och socialt arbete - en enkätstudie av ett professionellt fält*, påvisar både Bernler, Johnsson och Skårner (1993) och Blom & Morén (2003) hur socialarbetare värderar sin *relationskompetens* som mest central för det goda sociala arbetet. Denna relationskompetens utgår från att kunna ta tillvara på den andres intressen och perspektiv, att i samförstånd med klienten utveckla en kommunikation och ett förhållningssätt som båda finner positivt och givande (Blom & Morén, 2003). Att ha kunskap om och kunna etablera en god relation till klienten, likväl som att upprätthålla och avsluta en relation på ett tillfredsställande vis, ses som en förutsättning för det goda sociala arbetet (a.a).

4.3 Hinder i det sociala arbetets praktik

Huruvida socialarbetare refererar till sin yrkesroll som ideal eller verklighet synliggör motsättningar mellan de organisatoriska ramarna och önskebilderna kring vad socialt arbete borde vara (Svenssons, 2008). I Svenssons rapport *Socionomer och socialt arbete - en enkätstudie av ett professionellt fält* (2008) fick socialarbetare svara på frågan: Vad tycker du är ett hinder i utvecklingen av den yrkesroll du vill ha? Resultaten visar att organisationen och det organisatoriska ramverket genomgående betraktas som ett hinder i processen att utveckla den egna ideala yrkesrollen. Faktorer inom det organisatoriska fältet som anses hindrande är hög arbetsbelastning, stress, diffusa ansvarsområden, motstridiga direktiv samt otydlig organisation. Även bristande relation och kommunikation mellan ledning och gräsrotsnivå anses som en försvårande faktor (a.a). Dessa faktorer tar sig i vardaglig kontext uttryck i större administrationsansvar på bekostnad av det interpersonella mötet och möjligheten att själv disponera sin tid. Lisa Skogens (2007) menar att detta är en konflikt som ständigt råder mellan den relationella hållningen och det organisatoriska ramverket. För den enskilde socialarbetaren betyder det en ständig navigering mellan att värna om klientrelationen och förhålla sig till de organisatoriskt uppsatta villkoren, socialarbetarens handlingsutrymme blir därför ett centralt begrepp i förståelsen av hur det praktiska sociala arbetets natur (a.a).

4.4 Perspektiv på kunskapssyn inom socialt arbete

Kunskap kan i bred bemärkelse diskuteras ur en rad olika perspektiv utifrån både filosofisk och pedagogisk utgångspunkt. Av vikt för detta studieavsnitt är dock inte att definiera kunskap och dess olika betydelser ur strikt teoretisk bildning utan snarare fokusera på dess betydelse som informationsbesittning. Nedan följer en redogörelse för den faktiska kunskapen och dess olika hållningar inom det sociala arbetets kontext.

Lisa Skogens (2007) diskuterar kunskapssyn i socialt arbete ur en strukturell synvinkel i sin doktorsavhandling *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem - regler, kunskap och kontext i socialt arbete* (2007). Hon menar att professionellt socialt arbete kan delas in i två hållningar angående kunskapssyn och kunskapsanvändning. Den ena handlar om att kunskap i socialt arbete i större utsträckning bör inhämtas från och utgöras av vetenskapligt grundad kunskap. Förespråkare för detta sätt att tillägna sig och använda sig av kunskap förordar formella utbildningar och yrkeslegitimitet (a.a). Den andra hållningen anser i motsats att kunskap bör inhämtas ur personliga och individuella egenskaper och förmågor, då socialt arbete till sin natur är baserad på dessa mänskliga värden. Formell utbildning är inte viktig då essentiell kunskap tillägnas genom erfarenhet av det praktiska arbetet (a.a).

4.5 Användning av kunskap inom socialt arbete

Empiriskt har socialarbetarens kunskapsanvändning studerats i en rad olika avhandlingar och rapporter (bla. Nordlander 2006, och Bergmark & Lundström 2000). De generella mönster som kan urskiljas från dessa studier är att socialarbetare har svårt att ge uttryck för vilken

kunskap de använder i det praktiska sociala arbetet. Ett utdrag från Nordlanders (2006:20) avhandling ger uttryck åt detta på följande vis:

Socialsekreterare refererar sparsamt till den egna erfarenheten som kunskapskälla och de kunskaper som socialsekreterare utnyttjar som beslutsunderlag styrs inte av uttalade perspektiv utan snarare av klientens beskrivning av sin livssituation (Nordlanders 2006:20).

Nordlander (2006) menar att socialarbetare tenderar att agera flexibelt utifrån den unika klienten och situationen snarare än att agera utifrån ett förutbestämt kunskapsperspektiv. Lisa Skogens (2007) menar å andra sidan att även då det finns en uttalad hållning kring förhållandet till kunskap och dess användning tenderar socialarbetare att använda sig reflexivt av dessa. När det gäller de båda hållningarna kopplade till kunskap som behandlats i avsnittet ovan och som Skogens (2007) framställde i sin rapport, framgår det att det är få socialarbetare som strängt håller sig till enbart en av dessa kunskapshållningar. Ofta tenderar en blandning av båda dessa synsätt att få utrymme i det praktiska sociala arbetet. Skogens (2007) menar att även då en strikt vetenskaplig hållning på kunskap är framträdande och uttalad, finns den erfarenhetsbaserade kunskapen med som en faktor i beslutsfattandet hos den enskilda socialarbetaren.

Även om det råder enighet om att socialarbetare kan ha hjälp av forskningsresultat i det praktiska arbetet så ligger den slutliga bedömningen av lämpliga åtgärder och agerande kvar hos den enskilde socialarbetaren (Skogens, 2007:19)

I Skogens (2007) rapport framgår också hur socialarbetare anser det svårt att låta det praktiska arbetet styras av standardiserade och generella riktlinjer för hur kunskap ska användas. Anledningen till detta är att socialt arbete anses vara ett så komplext och föränderligt fält där många åtgärder och interventioner måste utgå från individens olika förutsättningar och livssituation (Skogens 2007).

Bergmark & Lundström (2000) har genomfört studien *Kunskap och kunskapssyn - Om socialarbetare inom socialtjänsten* där personal på socialtjänsten fick skatta påståendet "socialt arbete handlar i huvudsak om unika möten mellan människor, vilket gör 'färdiga' metoder mindre användbara" (Bergmark & Lundström 2000) och fick fram att 67 procent instämde delvis eller helt med påståendet. Detta tolkades som att personalen ställde sig något skeptiska till användandet av färdiga metoder och de som hade skattat detta påstående högt påvisade också tendenser att framhäva vikten av praxiskunskap. Bergmark & Lundström (2000) valde sedan att kalla dessa för metodskeptiker, och de som ingick under denna benämning bestod till störst del av personer som saknade utbildning. Dessa personer uttryckte ett högre tilltro gentemot det unika i varje enskilt möte. Att utbildade visade större benägenhet att värdesätta sin teoretiska kunskap förklarades med att de som lagt tid och resurser på att uppnå den typen av kunskap kunde förväntas försöka legitimera den. På samma sätt gick det att förvänta sig att de utbildade strävade efter att legitimera sin personliga erfarenhet och kompetens i avsaknad av teoretisk kunskap. Det gick också att uttyda en tendens för fler metodskeptiker att genomföra kortare utbildningar i samtalsmetodik och detta antyddes bero på att samtals teknik ansågs vara centralt i arbetet med klienter utöver personlig erfarenhet från arbetsplatsen och egna erfarenheter (Bergmark & Lundström 2000)

5 TEORI

För att tydliggöra begreppet kunskap och finna ut vissa bakomliggande faktorer till hur den praktiska kunskapsanvändningen kan se ut har jag i detta avsnitt redogjort för olika begrepp inom kunskap. Ett genomgripande tema i redogörelsen är distinktionen mellan praktisk och teoretisk kunskap. En distinktion som sätter fokus på kunskap både som produkt och som redskap i kunskapsanvändningen. Därefter följer en redogörelse av kunskapsanvändning i form av handlande och vad som utgör ett handlingsutrymme i socialt arbete samt hur de organisatoriska ramarna formar handlingsutrymmet. Detta har utgjort det teoretiska ramverk som sedan använts för att tolka informanternas uttalanden.

5.1 Kunskapsbegrepp

Frågan om vad kunskap är kan till en början verka trivial. Dock har frågan en uppsjö av olika svar beroende på vilken ingång och vetenskap som ligger till grund för betraktandet. I Nationalencyklopedin definieras kunskap på följande vis:

En välbestämd föreställning om visst förhållande eller sakläge som någon har lagrad i minnet etc., ofta som resultat av studier (Nationalencyklopedin, 2003)

Följande beskrivning av kunskap ger uttryck för en vardaglig uppfattning kring begreppet och tycks utgöra en sammanblandning av "kunskap" och "information". Roger Säljö är psykolog och forskare inom mänskligt lärande och utveckling, i sin bok *Lärande i praktiken - Ett sociokulturellt perspektiv* (2014) skriver han att uppfattningen om att kunskap lagras hos individen som en inre kopia av yttvärlden har sitt ursprung i den rationella kunskapssyn som var populär under första halvan av 1900-talet. Denna hållning kan liknas vid hur en dator lagrar och processar kunskap som en direkt avbild av verkligheten. Vid senare delen av seklet vidtog ett annat sätt att se på kunskap och hur den tillägnas (a.a). I denna hållning är människan kunskapsaktiv vilket innebär att hon skapar mening och helhet ur den verklighet i vilken hon vistas. Kunskap ansågs inte längre vara något som en lagrade som en exakt kopia från yttvärlden, utan var mer reflexiv och anpassad till de problem den tillägnade kunskapen var menad att lösa (a.a). På grund av denna rådande bild av kunskap ställer sig Säljö (2014) frågande till om kunskap alls kan förstås utan att också studera handling- och tolkningsaspekter. Han slår emellertid fast att en enhetlig definition av kunskapsbegreppet är svår att få till. Istället är det mer produktivt att tala om olika former av kunskap (a.a). En gängse uppdelning av kunskap företräds av Aristoteles, som påvisar tre olika typer av kunskap: *episteme, techne och fronesis* (Gustavsson, 2000).

Episteme är en vetenskaplig-teoretisk kunskap vars innebörd utgörs av att någonting vid säkerhet är som det verkar. Denna kunskap särskiljer sig alltså från åsikter, olika tolkningar av fenomen samt tron på något (a.a). Om *episteme* i vardagssammanhang skulle kunna liknas vid teori, är *techne* vad som i samma liknelse skulle betecknas som praktik. Inom *techne* är handlingar medel för något annat. *Fronesis* är också en form av praktik men snarare förbundet med det mellanmännsliga - en slags praktisk klokhet. Här genomförs handlingar som innefattar ett syfte och ett mål (a.a). Det kan te sig märkligt att använda sig av Aristoteles över tvåtusen år gamla teori gällande kunskap idag och därför redogörs en moderniserad tolkning av dessa begrepp i det sociala arbetets kontext.

5.1.1 Vetenskaplig-teoretisk kunskap

Ramirez (1995) är författare till boken *Skapande mening - en begreppsgenealogisk undersökning om rationalitet, vetenskap och planering*. I avhandlingen redogör han för den

vetenskaplig-teoretiska kunskapen *episteme* och hur sann kunskap endast kan uppnås inom den vetenskapliga praktikens ramar och etablerade forskningsmetoder. Inom det sociala arbetets praktik innebär det att verksamheter, om de inte själva kan frambringa vetenskap, måste bygga på redan etablerade forskningsresultat och akademiskt producerad kunskap (a.a). Detta innebär att kunskap som den enskilde socialarbetaren tillägnat sig på annat sätt, exempelvis genom egna erfarenheter, inte kan betraktas som sann kunskap (a.a). Denna hållning är den moderna versionen av *episteme* och skiljer sig lite från Aristoteles sätt att se på vetenskaplig-teoretisk kunskap. Den syn som Aristoteles hade på vetenskaplig kunskap innebär att kunskapsproduktionen inte nödvändigtvis måste bedrivas inom ramen för vetenskap och forskning (a.a). I den definitionen kan kunskapssökande för kunskapens skull vara något som alla människor kan bedriva. Därför, menar Ramirez (1995:65) "*kan den också företas inom ramen för en yrkespraktik vid sidan av den akademiska arenan*".

Som tidigare påvisats under kapitlet *användning av kunskap inom socialt arbete*, värderar socialarbetare sina egna erfarenheter och sin yrkeserfarenhet högt (Bergmark & Lundström 2000). Det som sällan påvisas i sådana typer av studier är socialarbetarnas värdesättande och tilltro till vetenskapliga resultat och forskningsempiri (Olsson, 1993). Trots detta finns det åtskilliga studier som visar att socialarbetare i det praktiska arbetet till stor del använder sig av teori (Olsson, 1993). En möjlig förklaring till denna kontradiktion återfinns i förklaringen kring socialarbetares icke-medvetna förhållande till kunskap. Olsson (1993) menar att socialarbetare använder sig av teori och forskningsresultat i det praktiska utförandet av socialt arbete utan att veta att de faktiskt gör det. Ytterligare en studie från samma år visar dock på motsatsen. I Saltman och Greens (1993) studie *Social Workers' Perceived Knowledge and Use of Human Behavior Theory*, argumenteras för hur socialarbetare till stor del är medvetna om teorier och deras inverkan på det praktiska sociala arbetet. En rimligare förklaring är dock att sanningen ligger någonstans mittemellan dessa båda hållningar (Ramirez, 1995). Socialarbetare tycks ha viss medvetenhet kring teori och vetenskap men verkar modifiera den vetenskapliga kunskapen till att bättre passa in i den praktiska verklighet som de möter (a.a). Ramirez (1995) menar att det finns en skillnad i forskningens teoribildning och i socialarbetarnas faktiska användning av kunskap och att denna skillnad återfinns i syftet med kunskapen. Han definierar detta på följande vis:

Praktiken är i första hand intresserad av den praktiska nyttan av kunskapen, medan vetenskapen inte alltid är bärare av denna nyttofokusering. Detta är den avgörande skillnaden mellan vetenskaplig kunskap och praktisk kunskap (Ramirez, 1995:66)

5.1.2 Praktisk-produktiv kunskap

Den praktisk-produktiva kunskapen *techne* är en form av kunskap som förutsätter individens praktiska erfarenhet (Ramirez, 1995). Utan erfarenhet kan en individ inte besitta den nödvändiga kunskap som behövs för att genomföra en given handling på ett tillfredsställande sätt (a.a). Praktisk-produktiv kunskap är således en reflexiv kunskap som lägger mycket fokus på den enskilde socialarbetarens förmåga och personliga förutsättningar att anpassa tillägnad kunskap efter rådande situationer. Till exempel genom att välja rätt behandlingsmetod baserat på vem klienten är och vilka förutsättningar den har. Socialarbetaren behöver utöver erfarenhet också besitta en vilja att genomdriva handlingen, en medvetenhet kring kontexten samt ett visst mått av handlingsutrymme (a.a). Inom denna typ av kunskap är själva handlingen, eller vägen till resultatet, inte lika viktigt som resultatet i sig. På så vis kan denna kunskap vara mer långsiktig då den syftar till att åstadkomma något bortom själva handlingen. Hur väl en handling fungerar kan inte heller avgöras förrän resultatet av handlingen visar sig. I det sociala arbetets kontext innebär det att en intervention eller insats

som vidtas för att förändra en klients livssituation saknar egenvärde. Det är om insatsen gav önskad förändring och resultat som spelar roll för handlingens betydelse (a.a).

Till skillnad från den vetenskaplig-teoretiska kunskapen kan inte den praktisk-produktiva kunskapen inhämtas från lärare till elev genom klassrumsundervisning (a.a). Techne lärns snarare genom efterhärmingar inom det praktiska sociala arbetet, men då situationer sällan ter sig på exakt samma vis är det viktigt att socialarbetarens reflektiva förmåga också utvecklas väl (a.a). Som tidigare anförts tenderar socialarbetare att till stor del använda sig av denna form av kunskap framför den vetenskapligt producerade (Olsson, 1993). Ramirez (1995) påpekar dock att även då den praktiska kunskapen tenderar att tillmätas stor betydelse, är den i sig inte tillräcklig för att bedriva socialt arbete på ett tillfredsställande vis (Ramirez 1995).

5.1.3 Kunskap som praktisk klokhet

Både episteme och techne saknar till sin karaktär etiska och moraliska inslag, varför en god socialarbetare i sitt handlande måste ta hänsyn till den tredje formen av kunskap - *fronesis*. Fronesis är den andra formen av praktisk kunskap som till skillnad från techne representerar de etiska, social och politiska värdena (Ramirez, 1995). Enligt Aristoteles utgår fronesis från vad som anses bäst för individen och för hela mänskligheten i stort (Gustavsson, 2000). Fronesis är en handlingskompetens som balanserar mellan olika mellanmänniska värden för att resultatet ska bli så etiskt och rätttrådigt som möjligt (a.a). En socialarbetare som handlar fronesiskt kommer till rätt slutsatser, genomdriver godtagbara interventioner, handlar vid rätt tidpunkt, samt kan på ett tillfredsställande sätt redogöra och argumentera för tillvägagångssättet. Till skillnad från techne är handlingen lika viktig som resultatet. En handling kan vara bra eller dålig oberoende på vilket utslag eller resultat den ger (Ramirez, 1995). I vardagsuttryck skulle den praktiska klokheten betecknas som yrkesetik, där kunskapen är fråga om en handlingsdisposition kring hur en agerar så etiskt korrekt som möjligt (a.a). Det som kännetecknar fronesis är att kunskapen inte kan ges någon universell form - den är helt beroende av kontext och de unika förutsättningar som råder mellan den enskilde socialarbetaren och hans klient (a.a). Ytterligare karaktäristiskt för den praktiska klokheten är att den inte fyller något syfte utöver sig själv (a.a).

Gunilla Silfverberg är professor i vårdvetenskap och har i sin forskning ägnat sig åt att studera etikens relevans inom vård och social omsorg. I boken *Praktisk klokhet - Om dialogens och dygdens betydelse för yrkesskicklighet och socialpolitik* (Silfverberg 1996) skriver hon om fronesis betydelse för det praktiska sociala arbetet. Där framkommer bland annat hur hon anser att avsaknaden av praktisk klokhet riskerar att avhumanisera en verksamhet och dess arbete. Risken med en sådan avhumanisering skulle enligt Silfverberg (1996) vara att en socialarbetares bemötande enbart skulle reduceras till att handla om att uppnå önskvärt resultat på bekostnad av mellanmänniska värden och etiska förhållningssätt (Silfverberg 1996).

Både Ramirez (1995) och Silfverberg (1996) visar på vikten av att skilja på produktiv kunskap och etisk kunskap. Dock finns en tydlig relevans i att socialt arbete använder sig av båda typerna av kunskap. Annars riskerar arbetet att gå mot ett rent målrationellt arbetssätt kontra ett rent omhändertagande utan någon egentlig ambition till förändring (Silfverberg 1996).

5.1.4 Kunskap och profession

Inom det praktiska sociala arbetet kan kunskapsanvändningen ta ytterligare dimensioner än de redan anförda (Ramirez, 1995). Då socialt arbete i regel bedrivs i en komplex och föränderlig kontext används en uppsjö av olika typer av kunskap och kunskapsobjekt (Svenssons, m.fl. 2013). I det sociala arbetets praktik samspelar ofta olika typer av kunskaper beroende på en del variabler så som organisatoriskt ramverk, typ av verksamhet och vem den enskilde utövaren är (a.a). Svenssons m.fl. (2013) delar upp kunskapsbegreppet i fyra huvudsakliga kategorier som återfinns inom socialt arbete:

Yrkeskunskap

Denna typ av kunskap är den en tillägnar sig genom att genomgå en utbildning och få titeln socionom. En person som besitter denna typ av kunskap har förväntningar kring att känna till och förstå teoretiska begrepp, ha kunskap om lagstiftning, socialpolitik, utredningsmodeller, behandlingsmetoder och bemötandet av utsatta grupper i samhället.

Reell kunskap

Reell kunskap är en form av icke-formell kunskap som en inte kan läsa sig till eller skaffa sig genom en utbildning. Istället handlar det om kunskaper och förmågor som personen har med sig från sitt eget liv och sina egna erfarenheter. Hit hör bland annat erfarenheter kring att själv befunnit sig i en utsatt situation.

Specifik yrkeskunskap

Det formella kravet på yrkeskunnande som utgörs av det organisatoriskt satta ramarna och villkoren för just det fält eller verksamhet i vilken socialarbetaren verkar

Praktisk kunskap

Praktisk kunskap handlar om att kunna omsätta sin teoretiska kunskap i praktiken. Det är också en form av personlig kunskap som i viss mån inte går att inhämta eller lära sig. Hit hör bland annat kunskapen kring hur en pratar med människor, när en ska vara formell eller när en kan behöva bli lite mer personlig (Svensson m.fl. 2008).

5.1.5 Olika former av kunskapsanvändning

För att vidare få en förståelse hur kunskap används i det praktiska sociala arbetet är det av vikt att studera och redogöra för olika sätt att handla inom praktiken. I Lars Nordlanders avhandling *Mellan kunskap och handling - Om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet* (2006) redogör han för en rad olika sätt en socialarbetares handlingar kan te sig. Nedan följer en kortare beskrivning av olika hållningar för handling.

Know how - är ett begrepp som beskriver hur handling och tänkande samspelar i en process där inget föregår det andra. Know how är alltså en process där socialarbetaren instinktivt handlar simultant i förhållande till tanke (Nordlander 2006). Vardagligt uttryckt skulle know how kunna betecknas som kunskap som sitter i ryggmärgen. För att kunna handla utifrån know how behöver en socialarbetare, utöver kunskap kring teori, främst ha en gedigen erfarenhet som grund för sitt handlande (a.a).

Vanemässig handling - är handling som utgår -som namnet antyder - utifrån vana och rutin. Här föregås inte handlingen av en reflekterande process där olika möjligheter för handlingens utförande och resultat behandlas (a.a).

Intelligent handling - Med intelligent handling avses en handling vars utförande och tillvägagångssätt inte är förgivettagen (a.a). Denna typ av handling sker mer reflekterande och flytande beroende på hur den aktuella situationen ter sig och ändras.

Erfarenhetsbaserad handling - är en handling som sker utefter den egna erfarenhetsramen. Här föregås handlingen av tankar kring tidigare händelser och situationer som liknar den aktuella. En risk vid detta handlande är att ingen situation är identisk en annan och samma handling som passade en tidigare situation behöver nödvändigtvis inte passa en snarlik (Molander, 1996).

Praktikerns erfarenheter baseras ofta på specifika erfarenheter, men får en generell innebörd för praktikern i dennes arbete. (Molander 1996:71)

Det väsentliga i hur väl en erfarenhetsbaserad handling ter sig baseras till stor del på hur väl praktikern reflekterar över handlingen och situationen innan utförandet (Nordlander, 2006).

Teoribaserad handling - är mer vetenskapligt och regelmässigt strikt i sitt utförande (a.a). Handlingen är till stor del redan förutbestämd då den bygger på beprövade rutiner och metoder. I denna handling förekommer litet utrymme för alternativa tillvägagångssätt. Den enskilde utövaren av handlingen har liten betydelse i hur utförandet genomförs då handlingen sällan tillåter ett stort handlingsutrymme (a.a).

5.2 Handlingsutrymme

Handlingsutrymme beskrivs som en individs utrymme att handla utifrån sina egna kunskaper, förutsättningar, resurser och målformuleringar i förhållande till organisationens rådande ramverk och lagar (Svensson m.fl. 2008). Möjligheten att kunna anpassa sina handlingar utifrån de ramar som organisationen bildar, och utifrån detta uppnå sitt mål med handlingen är vad som definieras som ett handlingsutrymme (Ellström 1992). Svensson m.fl (2008) menar att socialarbetarnas syfte är att föra samman organisationens uppdrag med medborgarnas behov med hjälp av sin egen specifika kunskap och organisationens resurser. En socialarbetares handlingsutrymme handlar i stora drag om att tolka och bedöma en situation och vilken insats den mynnar ut i där valet att inte handla också ingår i handlingsutrymmet (a.a). Även Weber (1983) sammanfattar detta på ett liknande sätt och menar att handling kan utföras både genom att ingripa eller underlåta att ingripa (Weber 1983). Svensson (2008) vidareutvecklar handlingsutrymme som begrepp och menar att det är kontextbundet - handlingen måste tolkas utifrån den kontext den utspelar sig i samt utifrån den specifika organisation och individen. Svensson (2008) förtydligar detta med att exemplifiera ett dilemma utifrån att du som socialarbetare möter människor i egenskap av representant för en organisation samt medmänniska:

Beroende på om man relaterar sina handlingar till ett mellanmänniskt samspel med en klient eller till organisationens uppdrag får det man gör olika värde. En handling som utifrån organisationens perspektiv ter sig som helt självklart och rationellt kan i perspektivet av att agera människa till människa te sig mycket märkligt. (Svenssons, m.fl. 2008:23).

Med citatet ovan åsyftas den ambivalensen som kan upplevas i socialt arbete utifrån hur handlingen legitimeras. Om organisationen har en stram budget och därmed ökar kraven för beviljad hjälpinsats kan det anses legitimt utifrån ett organisatoriskt perspektiv. Utifrån den

enskilde klientens perspektiv som inte längre beviljas stöd från organisation kan det istället anses hjärtlöst (Svensson 2008)

Relation och möten med klienter

Svensson m.fl. (2008) menar att då det sociala arbetet i största del sker i mötet med andra individer så måste det också tolkas utifrån det interpersonella samspelet. När du som socialarbetare möter en klient uppstår emotioner som formar relationen och mötets karaktär. Som yrkesverksam socialarbetare har du möjlighet att styra dessa emotioner med hjälp av ditt handlingsutrymme. Svensson m.fl. (2008) menar att majoriteten av de som bedriver socialt arbete har en slags inneboende vilja att göra gott för någon annan. Det kan dock uppstå konflikter om denna vilja inte får utrymme att förverkligas på ett sätt som stämmer överens med de personliga värderingarna hos den enskilde socialarbetaren. Organisationens ramar och värderingar kan mer eller mindre tvinga fram ett arbetssätt som du som utförare inte anser gå i linje med din personliga bild av socialt arbete (a.a). För att undvika dessa konflikter finns olika undvikandestrategier som Svensson m.fl. (2008) menar att de yrkesverksamma socialarbetarna använder sig av. Det kan handla om att rikta fokus på den egna uppfattningen om hur socialt arbete ska bedrivas på rätt sätt. Alternativet är att rikta uppmärksamheten till klientens uppfattningar om detsamma eller att försöka hitta en balans i detta och försöka uppnå en harmoni i interaktionen (a.a).

Kompetens och kunskap

Att ha ett handlingsutrymme förutsätter någon form av kompetens. Hur stort handlingsutrymmet är bestäms också utifrån vilken kompetens och kunskap en yrkesverksam besitter, samt i vilken utsträckning kompetensen finns och på vilket sätt den inhämtats (Svensson m.fl. 2008). Svensson m.fl. (2008) talar om olika typer av kunskap som sätter ramverket för vårt handlingsutrymme:

Objektkunskap - kunskapen om arbetsobjekt eller de sakfrågor som är aktuella i verksamheten.

Procedurkunskap - vilket innebär kunskap kring vilka handlingsalternativ som finns tillgängliga samt vilka konsekvenser de olika handlingarna kan ge.

Klientkunskap - Kunskapen om klienternas behov, föreställningar, perspektiv och sätt att fungera. (Svensson m.fl. 2008:98)

Dessa yrkeskunskaper bör integreras i yrkesrollen som socialarbetare och bygger på formell och informell kompetens som utvecklas successivt från utbildningen till erfarenheten från yrkeslivet. Svensson (2008) menar att samtliga av dessa yrkeskunskaper används oavsett vilken typ av socialt arbete som bedrivs (a.a)

Organisationen

Handlingsutrymme innebär vidare att du som socialarbetare har möjlighet att välja hur du ska agera utifrån det organisatoriska uppdragets gränser (Svensson m.fl. 2008). Det är således inte förutsättningslöst utan formas av en rad faktorer. Individens egna förutsättningar, erfarenhet och profession kan endast tillåtas genomsyra handlingarna i den utsträckning som organisationen tillåter. Klientens resurser, kunskap och målformuleringar är även de betydande faktorer som utformar ett handlingsutrymme när dessa förenas med socialarbetarens (a.a). Socialt arbete innebär ofta att förmedla resurser i form av insatser eller stöd snarare än att den enskilde socialarbetaren är den som själv bistår klienter med den

direkta hjälpinsatsen. Det kan handla om emotionella eller ekonomiska resurser från den egna organisationen eller att förmedla kontakt med organisationer som förfogar över de resurser som klienten har behov av. Möjligheten att förmedla dessa resurser blir även det en del av ditt handlingsutrymme (a.a)

Vilken typ av organisation - dess resurser, uppdrag och målsättning påverkas också av det rådande huvudmannskapet. Huvudmannskap kategoriseras enligt privat, ideell eller offentlig organisation. Dessa olika huvudmannskap resulterar i olika ideal och förhållningssätt (a.a). Den offentliga organisationen har exempelvis lagar och politiska beslut att förhålla sig till medan ideella organisationer har större utrymme att själva definiera sin verksamhet och dess uppdrag. Offentliga organisationer har större fokus på medborgarnas rättigheter och skyldigheter medan en ideell ofta bedriver ett socialt förändringsarbete utifrån andra premisser där intresse, tro eller övertygelse ligger som grund för dess existens (a.a).

6 METOD

I följande avsnitt kommer en redogörelse för studiens tillvägagångssätt och metodologiska ansats. Studien baseras på Kvaless (1997) princip om intervjuundersökningens sju stadier; tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, verifiering och rapportering. Avsnittet kommer också innehålla en beskrivning av arbetsprocessen kring urval, intervjuer och bearbetning av insamlade data. Därefter följer en argumentation för studiens tillförlitlighet genom begreppen *reliabilitet*, *validitet* och *generaliserbarhet*. Avslutningsvis kommer en redogörelse för de etiska referensramarna för vilken studien är uppbyggd.

6.1 Metodologisk ansats

För att ge studieprocessen struktur och begriplighet krävs att tillvägagångssättet för arbetet sker på ett systematiskt och åskådligt vis (Kvale, 1997). Denna studie har använt sig av Kvaless (1997) sju steg för behandling av intervjudata. Detta förlopp börjar med *tematisering*. I detta steg formuleras undersökningens syfte och beskrivning av det ämne som studien fortsatt ämnar behandla (a.a). Under tematisering klarläggs frågorna *vad är det jag ska undersöka* och *varför ska jag undersöka detta*. Det är också under detta stadie som en eller flera forskningsfrågor först formuleras. Mitt intresse för det valda ämnet väcktes då jag under min praktiktermin på socionomprogrammet kom i kontakt med klienter som uttalade missnöje över hur socialarbetare inte kunde förstå och hantera deras ärenden på grund av avsaknad av erfarenhetsbaserad kunskap kring klientens situation. Det var många gånger tydligt hur klienterna inte ansåg att socialarbetare som inte upplevt liknande situationer som dem själva kunde hjälpa dem på rätt sätt. Jag upplevde också att det fanns en stor konsensus kring betydelsen av den vetenskapligt tillägnade kunskapen från de socionomutbildade socialarbetarna samtidigt som de sällan refererade till vetenskaplig kunskap i det praktiska arbetet. Idén om att skriva om kunskapssyn och kunskapsanvändning ur två grupperns perspektiv väcktes därmed.

Det andra stadiet i studieprocessen är *planering*. Här går forskaren igenom och strukturerar upp samtliga stadier i undersökningen. Under denna fas är det av vikt att se till den röda tråden och att adekvat kunskap finns med under uppsatsens alla delar (a.a). Det är också under denna fas av planering som moraliska och etiska aspekter av studiens utförande tas i beaktande (a.a). Den centrala frågan som besvaras i detta skede är *hur studiens syfte ska besvaras*. Jag valde att genomföra uppsatsen med hjälp av den kvalitativa metoden då mitt syfte var att finna essensen i socialarbetarnas berättelse om kunskap och kunskapsanvändning. Studien fokuserar inte på att ta fram data eller statistik varför den

kvantitativa metoden ej var aktuell. Syftet med kvalitativ forskning är att frambringa subjektiva detaljrika berättelser och narrativ (Kvale 1997). Kvalitativ forskning är utforskande till sin karaktär och sätter berättarens upplevelse i centrum. Den kvalitativa metodens nackdel är att endast ett begränsat antal informanter hörs. Det relativa fåtalet informanter gör att studier av detta slag sällan blir generaliserbara och därför bör en undvika att dra slutsatser eller bestämma ett utfall utifrån den kvalitativa studien (a.a).

6.2 Urval

Studiens syfte tog sitt ursprung i socionomutbildades syn och hantering av kunskap och kunskapsanvändning. Denna målgrupp var på förhand given för studiens syfte. Den andra målgruppen som studien fokuserar på är utbildade socialarbetare. Denna grupp var inte lika förgivettagen på förhand. Intresset för att jämföra dessa båda gruppers kunskapssyn och kunskapsanvändning väcktes när jag läste en studie om hur kunskap och dess användning i det praktiska sociala arbetet inte nämnvärt skiljer sig åt för dessa båda grupper. Då det finns få kvalitativa och undersökande studier om ämnet ansåg jag att det fanns en relevans i att belysa frågan med en mer narrativ karaktär. För att komma i kontakt med utbildade socialarbetare använde jag mitt kontaktnät och blev därigenom hänvisad till tre informanter som ville ställa upp på intervju. En av informanterna fick förhinder strax innan intervjutillfället men ersattes då av en kollega till denne. De tre utbildade socialarbetarna valdes ut på ungefär samma sätt. Två av informanterna kom jag i kontakt med genom hänvisningar från mitt kontaktnät. Båda dessa informanter ställde sig positiva till att medverka i studien. Den sista informanten nåddes genom att kontakta en verksamhet som enligt kännedom arbetar med socialt arbete på ideell basis. Mitt urval har således varit att betrakta som ett *bevämlighetsurval* där fokus legat på enkelheten i processen (Kvales, 1997).

6.3 Intervjuerna – förberedelser och tillvägagångssätt

Det tredje stadiet i Kvales (1997) sju-stegs strukturering är *intervjun*. Med utgångspunkt ur den tidigare planeringen ska intervjuerna förberedas och genomföras på ett vetenskapligt och forskningsetiskt vis (a.a). Jag valde att genomföra intervjuerna utifrån den *semistrukturerade* modellen då jag ansåg att den bäst frambringade den kunskap som jag ville insamla. Då syftet med studien var att belysa subjektiva berättelser kring kunskap och kunskapsanvändning inom socialt arbete, ville jag ha intervjuer som inte var begränsade till sin karaktär. En mer strukturerad intervju hade kunnat riskera att låsa informanternas svar på ett sätt som inte var önskvärt i förhållande till det material jag ville få fram. En helt öppen intervju passade inte heller min studies syfte då svaren istället hade kunnat få en alltför bred karaktär kring ett ämne som redan är brett i sig självt. Det första steget mot intervjuerna var att skriva en intervjuguide (bilaga 1). I denna författade jag frågor och samtalsämnen som skulle ligga till grund för själva intervjutillfället. Frågorna var uppdelade i tre olika kategorier: *bakgrund*, *kunskapssyn* och *kunskapsanvändning*. Den första kategorin innehöll frågor om informanternas ålder, utbildning, arbete och arbetserfarenhet. Denna del var av vikt för att kunna ge studien en referensram kring informanterna. Den andra kategorin kunskapssyn syftade till att belysa informanternas egna tankar kring adekvat och viktig kunskap, samt på vilket sätt de anser att kunskap bäst inhämtas och hanteras. Den sista kategorin kunskapsanvändning handlade om den faktiska kunskapsanvändningen inom det praktiska sociala arbetet. Här fick informanterna svara på frågor om vilken kunskap som används inom deras respektive verksamhet, samt vilken relevans olika kunskaper gavs i arbetet. Samtliga frågor i intervjun hade en öppen struktur med undersökande karaktär samt följdfrågor för att bidra till ett fördjupat resonemang (a.a).

Inför intervjuerna mailade jag ut ett informationsblad (bilaga 1) kring uppsatsen och dess syfte. Syftet med detta var att ge informanterna god tid att förbereda sig inför intervjutillfället, samt ge dem adekvat information kring sitt deltagande i studien. Hälften av intervjuerna genomfördes över telefon på grund av det geografiska avståndet mellan oss. I de fall intervjuerna skedde över telefon har jag fått ett muntligt samtycke kring deltagande i intervjun. I annat fall har jag fysiskt överlämnat en samtyckesblankett till informanterna (bilaga 2). Samtyckesblanketten bekräftar att informanterna förstått och godkänt studiens upplägg och syfte, samt att de förstått och godkänt deltagandets aspekter. Intervjuerna varade mellan 45 minuter och en timme. Intervjuerna kom samtliga att spelas in efter godkännande av informanterna.

6.4 Bearbetning av data

Efter intervjuerna var klara transkriberades dem efter Kvaless (1997) tredje steg för intervjuundersökning - *utskrift*. När slutligen alla intervjuer var överförda till skriftspråk strukturerade och tematiserade jag materialet utefter Kvaless (1997) steg för *tematisering och kodning*. Detta är en process i tre steg som börjar med *kodning i nyckelord* och följs av det andra steget *tematisering och kodning* och det sista steget *citater*. Jag skapade ett separat dokument där jag genom att noggrant läsa mina transkriberade intervjuer delade in citat från informanterna i kategorier som berörde kunskapsanvändning och kunskapssyn i syfte att skapa en överblick över den data jag samlat in. Jag delade sedan in dessa citat i teman i underkategorier som berörde de ämnen jag avsåg analysera. Dessa teman var bland annat relationen, organisationen, färdiga metoder och handlingsutrymme. Dessa teman uppstod efter noga avvägning av vad som kunde framstå vara essentiellt för att bidra till underlag för studiens resultat och presenteras som egna underrubriker i min analys. Genom denna process skapades en möjlighet att se mönster i informanternas uttalanden som jag annars riskerat att förbise. Flera av de citat jag valde ut har använts under resultat och analys för att styrka och verifiera diskussionerna i de teman som resultat och analys baseras på.

Under skrivprocessens gång har jag framtagit lämpliga och relevanta teorier som kunde fungera som ett analysverktyg i bearbetningen av min data. De teorier jag valde att använda i studien är *handlingsutrymme* och *kunskapsteori*. Under avsnittet kunskapsläge har jag redogjort för ett antal studier och dess resultat kopplat till socialt arbetet, kunskapssyn och kunskapsanvändning. Majoriteten av de studier jag har använt mig av i kunskapsläge är framtagna med hjälp av referenser i tidigare examensuppsatser och avhandlingar. En del av dessa har jag också funnit genom att söka i databaser för vetenskapliga texter. Detta har sedan använts för att kunna urskilja liknelser och skillnader i mitt studiematerial och tidigare forskning inom samma kunskapssyn och kunskapsanvändning.

6.5 Analys

Som *analysmetod* använde jag mig av ad hoc, en teknik av olika angreppssätt för skapandet av mening (Kvaless, 1997). Denna metods fördel är att den tillåter forskaren att fritt förhålla sig till den data som framkommit och möjliggör en växling mellan olika standardmetoder för analysen (a.a). Jag valde denna metod då den främjar möjligheten att urskönja teman och mönster i råmaterialet, samtidigt som den kan vara till hjälp med att uppmärksamma kontraster och jämförelser (a.a). Första steget i denna analysmetod är att få en god överblick över det insamlade materialet. Genom att flertalet gånger läsa igenom mina transkriberade intervjuer skaffade jag mig ett första intryck av mönster och teman i materialet. I detta steg skaffade jag mig en *generell förståelse* för dess innebörd. Därefter räknade jag uttryck och begrepp som nämndes flertalet gånger i syfte att göra en kvantifiering av mitt material. Dessa kvantifieringar blev sedan mina teman - en process som redogjorts för under avsnittet

bearbetning av data. Nästa steg var att sortera ut vilka teman med tillhörande citat som skulle få utrymme i brödtextern. I denna process sorterades enskildheter ut till förmån för det allmänna (a.a). Avslutningsvis bestämdes presentationsordning och rubriksättning av de framtagna teman i syfte att tydliggöra en logisk struktur för resultatkapitlet (a.a).

6.6 Synliggöra processen

För att få en bild av kvaliteten i kvalitativa undersökningar blir *reliabilitet*, *validitet* och *generaliserbarhet* viktiga aspekter att belysa (Bryman, 2016). Dessa begrepp syftar till att presentera på vilket sätt studiens resultat uppnåddes, hur väl forskaren har lyckats undersöka det som avsågs, hur väl studien kan återskapas med liknande resultat samt om studiens resultat kan appliceras på samt tala för en större respondentgrupp (Kvale, 1997). I den kvalitativa metoden samlas och bearbetas ett levande och empiriskt material varför resultatet blir mer beroende av aspekter som forskarrollen, samspelet mellan forskare och informant, val av informant, miljö etc. Dessa aspekter gör studien föränderliga och unik och därtill svår att replikera (a.a). För studiens trovärdighet är det därför av vikt att forskaren redogör och synliggör för processen i vilken studiens resultat framkom. Fokus bör också ligga på att redogöra och diskutera kring sin egen förförståelse för det valda ämnet, de egna erfarenheterna, personliga bakgrund och utbildning (a.a). Min förförståelse kring ämnet var relativt ringa. Jag hade genom min praktiktermin kommit i kontakt med ämnet men inte fördjupat mig i detsamma. Min förförståelse byggde snarare på en känsla av hur kunskapssyn och kunskapsanvändning ter sig än rena fakta. Jag har vidare försökt redogöra för mitt insamlade råmaterial och bearbetningen av detsamma så detaljrikt som möjligt. Till detta hör att jag medvetandegjort och reflekterat över att allt insamlat material har filtrerats genom mina tolkningar och att de resultat som framkommit är grundat i vad jag ansåg betydelsefullt och viktigt. Tematiseringen och analysen av materialet är baserat på mitt tolkningssynsätt där jag har tillskrivit mening till mitt material (Kvale, 1997; Bryman, 2011). Syftet med studien har varit att genom informanternas egna berättelser svara på mina forskningsfrågor om vad som anses vara viktig kunskap inom det sociala arbetet. Som tidigare nämnts bör studiens resultat därför förstås utifrån en *måttlig generalisering* – en kontextualiserad förståelse som inte nödvändigtvis måste vara en representation av den sociala verkligheten. Därför bör studier av detta slag snarare betraktas som ett exempel än en slutlig version (Kvale, 1997; Bryman, 2011).

6.7 Etik

I God forskningssed som tillhandahålls av Vetenskapliga rådet (2017) beskrivs de aspekter som är viktiga att förhålla sig till i forskarrollen. De aspekter som där behandlas utgår från att informanterna hanteras etiskt korrekt genom hela uppsatsprocessen (Bryman, 2011). I denna studie har dessa etiska aspekter beaktats genom att ge informanterna god insyn och adekvat information genomgående under studieprocessens fortskridande. Informanterna har också fått ta del av en tydlig beskrivning kring studiens syfte och upplägg, samt har delgivits relevant information om sitt deltagandes aspekter (a.a). Informanterna har också fått ta del av mina kontaktuppgifter och har därmed haft möjlighet att söka vidare information om så önskats. På detta vis har *informationskravet* tagits i beaktande (Bryman, 2011). *Samtyckes-*, *konfidentilitets* - *samt nyttjandekravet* har tagits i beaktande genom samtyckesblanketter där samtliga informanter givit sitt medgivande, skriftligt eller muntligt, till deltagande under nämnda premisser. Där framgick också att informanterna närhelst de önskade kunde avbryta sitt deltagande utan påtryckningar eller påverkan samt att deras identitet förblir konfidentiell genom hela processen (a.a). En ytterligare aspekt att ta hänsyn till när det gäller god forskningssed är relationen mellan intervjuare och informant (Bryman, 2011). Som forskare i kvalitativa studier är jag det främsta redskapet för inhämtning av information, varför

forskarrollen behöver präglas av lyhördhet, följsamhet samt reflexivitet. Det är också viktigt att ha ett öppet och inlyssnande förhållningssätt gentemot informanterna och deras berättelser. För att säkerställa att jag uppfattat innebörden av informanternas berättelse korrekt sammanfattade jag kontinuerligt under intervjun deras svar. Detta för att ge informanterna en chans att rätta mig om jag hade missförstått. Under intervjutillfällena förhöll jag mig saklig och objektiv i syfte att upprätthålla ett sådant professionellt och etiskt förhållningssätt som möjligt. På följande vis har den sista aspekten i god forskningssed - *relationen till informanten*, tagits i beaktande (a.a).

För övrigt har jag försökt att formulera mig på sådant sätt att ingen av mina informantgruppers svar värderas eller skuldbeläggs. Syftet med uppsatsen var att belysa kunskap och kunskapsanvändning utifrån två gruppers perspektiv - utan värderande inslag eller jakt på den bästa praktiken. Extra beaktande angående konfidentialitet har tagits kring de informanter som tillhör gruppen *outbildade*. Detta med hänsyn till deras personliga erfarenheter av att befunnit sig i klientposition, och har bland annat gjorts genom att avidentifiera de verksamheter inom vilka dessa informanter arbetar. Att tillskriva någon epitetet *outbildad* är inte heller helt oproblematiskt varför denna kategori noga har beskrivits och definierats för de informanter som sedan attribueras inom denna kategori.

7 RESULTAT OCH ANALYS

I följande kapitel kommer de bearbetade resultaten från intervjuerna att presenteras tillsammans med en analys utifrån de valda teorierna. Informanterna presenteras med deras fingerade namn tillsammans med en kortare beskrivning av deras bakgrund och arbete under bilaga (bilaga 5). Därefter följer en uppdelning av resultat och analys där kunskapssyn och kunskapsanvändning presenteras i två separata avsnitt.

7.1 Kunskapssyn

I följande avsnitt kommer informanternas redogörelse kring deras syn på kunskap att presenteras. kunskapssynen utgår från den uttalade, medvetna kunskap vilken informanterna påtar är viktig i det praktiska sociala arbetet. De båda informant-gruppernas svar kommer integreras i samma avsnitt men kommer tydligt att särskiljas i texten. Framträdande i informanternas berättelse är att båda svarsgrupper är mycket *kunskapsaktiva* och tillmäter kunskapen stor betydelse i deras arbete (Sälsjö 2014).

7.2 Den mellanmännsliga kunskapen

I Svenssons (2008) studie *Socionomer och socialt arbete - en enkätstudie av ett professionellt fält* framgår hur socialarbetare högt värderar interpersonella faktorer i det mellanmännsliga mötet för det goda sociala arbetet. Här ingår bland annat ömsesidig *tillit* mellan klient och yrkesverksam, där båda parter känner förtroende för varandra och vet vad som kan förväntas av den andre. Andra värden som skattades viktiga för det sociala arbetet var förmågan att känna *empati* till sin klient eller brukare, likaså att vara *flexibel* och ha *förmåga till att lyssna*. I likhet med Svenssons (2008) studie diskuterar samtliga av denna studies informanter hur denna kunskap tillmättes stor betydelse i det sociala arbetets praktik. Denna kunskap är en form av *fronesis* (Ramirez, 1995), där de etiska, sociala och politiska värdena centraliseras. De faktorer som tillskrevs störst betydelse i informanternas berättelse kan delas in i tre kategorier; *kunskapen om den andre*, *kunskapen om relationen* samt *kunskapen om bemötandet*.

Kunskapen om den andre

Samtliga informanter, både de utbildade och de outbildade, talade om vikten att ha en god kunskap om personen som en försökte hjälpa eller behandla. Hit hörde bland annat kunskapen om den *andres situation, bakgrund, erfarenheter* och *personliga förutsättningar*. Denna *klientkunskap* (Svensson m.fl. 2008) var av fler informanter utpekade som den absolut viktigaste kunskapen i klientarbetet. Ett resultat som stämmer överens med tidigare forskningsresultat (Bernler & Johnsson 2001). En aspekt som skilde dem åt var att utbildade socialarbetare tenderade i större utsträckning att tala om kunskapen om utsatta grupper snarare än unika individer i klientposition. Detta kan exemplifieras genom följande citat:

Man bör ju ha en kunskap om det sociala arvet. Alltså hur samhället ser ut som helhet och beroende på hur gruppen man arbetar med ser ut. Jobbar man med ensamkommande, jobbar man med pensionärer, jobbar man med multisjuka? Alltså framförallt hur verkligheten ser ut för den gruppen. (Anton)

En större frekvens av återkommande beskrivningar av klienter tillhörande grupper kunde uttydas bland de utbildade socialarbetarnas berättelser. Kunskapen verkade snarare ligga kring kategorier och deras generella behov och egenskaper än individen själv. Som redan nämnts är en socialarbeters handlingsutrymme inte förutsättningslöst (Svensson, m.fl, 2014). Det styrs av en rad olika faktorer såsom organisatoriska ramverk och individuella förutsättningar. En viktig aspekt i handlingsutrymmet är kunskapen och hur den förskaffas (a.a). Enligt denna teori är en möjlig tolkning att de utbildade socialarbetarnas kunskapsinhämtning är snarlik på grund av den standardiserade och breda socionomutbildningen och därför blir deras svar liknande. Det är också ett rimligt antagande att det under socionomutbildningen snarare talas om grupper och kategorier av människor än unika individer i undervisningen, varför de utbildade socialarbetarna i större utsträckning refererar till sådana generella beskrivningar. De socialarbetare som saknar utbildning talade i motsats till de utbildade i högre grad om klienter som helt unika personer särskilda från gruppstillhörighet.

Det gäller ju för mig att och inte sätta dom i kategorier. Det fungerar. Det vet vi. Man får hela tiden vara med på varje individ. (Göran)

Den enda premissen vi jobbade efter var väl liksom att vinna ett förtroende hos den enskilda klienten att liksom bygga upp ett förtroende. Se det unika i varje klient. För har du inte förtroende så kommer aldrig den här människan öppna sig för dig på något sätt. (Martin)

Utifrån samma teoretiska analys skulle detta kunna tyda på att de utbildades kunskapsinhämtning inte är lika generell som de utbildades (Svensson, m.fl, 2008). Snarare har deras kunskapsinhämtning präglats av egna erfarenheter och individuella förutsättningar, varför deras kunskap närmast kan anses vara *reell* och *erfarenhetsbaserad* (Svensson m.fl. 2008) än rent *vetenskaplig - teoretisk* (Ramirez, 1995).

Kunskapen om relationen

Alla informanter talade på ett eller annat sätt om vikten av att skapa en god relation till klienten. Det som här blev en märkbar skillnad mellan de utbildade och outbildade var deras självförtroende och upplevda fördel kopplat till relationsskapandet. De utbildade talade om deras starka fördel i relationsskapandet i och med deras erfarenhetsbaserade kunskap som liknade deras klienters.

Ja men så här. "Hur har du gjort? Kan man verkligen komma över den muren?" för att man ser en möjlighet tack vare att det är någon på andra sidan som har varit på denna sidan innan. Så är det ju. Man blir ju lockad av folk som är före. Som har gått över på andra sidan muren. (Göran)

Inte att man måste ha levt så, men man måste ändå, tror jag, ha varit utsatt för känslor av kanske utanförskap eller övergivenhet, eller ja, så för att någonstans kunna... i alla fall till målgruppen jag jobbar med, ehm, unga personer som oftast tar väldigt märkliga beslut. Så tror jag det är svårt att kunna förstå det om man inte själv har... Jag tror det är svårt att läsa sig till. (Jonas)

Det vart ju tusen gånger lättare när man berättade själv vem man var och kanske visade någon tidningsartikel och så vidare. För dom relaterar på ett helt annorlunda sätt än om jag hade varit någon Lisa, socionom från Borås Universitet. Men där satt jag, en som hade levt i hans värld en gång i tiden. Som kunde förstå hans drivkrafter och olika känslomässiga mekanismer på ett helt annorlunda sätt för att jag varit där han satt. Och då blir det lättare att relatera och skapa ett förtroende. (Martin)

Den erfarenhetsbaserade kunskapen tillmättes av de utbildade stor betydelse, ett resultat som inte är vidare överraskande då denna kunskap är en av de främsta att tillgå hos de utbildade. I Nordlanders (2006) avhandling *Mellan kunskap och handling - Om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet*, framgår att den erfarenhetsbaserade handlingen är vanligt förekommande i det praktiska arbetet. Den erfarenhetsbaserade kunskapen och den *reella kunskapen* (Svensson, m.fl 2008) ansågs av de utbildade näst intill vara en förutsättning för att kunna hjälpa och behandla en klient. Kunskapen kring att ha *befunnit sig i någons skor* är en kunskap som enligt Martin är svår att införskaffa på annat vis, exempelvis genom att läsa sig till den.

Tobias menar dock att det ändå finns en möjlighet till att skapa en bra relation utan erfarenhetsbaserad kunskap genom att försöka skapa en förståelse hos klienten kring andra tillvägagångssätt och handlingsmöjligheter.

Jag tänker att klientens förförståelse är väldigt viktig. Om man tror att den enda som kan förstå sig på en är en som är i samma skor eller har varit i samma skor så kommer det ju bli svårt för mig som inte har den bakgrunden att få en lika bra relation med den. Men jag tror ju att det är möjligt. (Tobias)

Ytterligare en märkbar skillnad mellan de utbildade och de utbildades svar var metodens förutsättning för relationsskapandet. De utbildade talade i större utsträckning om färdiga metoder som *motiverande samtal* och *lösningssfokus* som verktyg för att skapa en relation. Denna typ av färdiga metoder förekom inte i lika stor utsträckning på de utbildades arbetsplatser, även i de fall de hade kunskap kring hur dessa användes. Snarare talade de utbildade om metoder som en begränsning och ansåg att möjligheten att bortse från dessa bidrog till ett ökat utrymme till alternativa handlingsmöjligheter. Vidare blev det påtagligt att de utbildades relationsskapande skulle baseras på *specifik yrkeskunskap* (Svensson m.fl. 2008) som oftast utformades av organisationen medan de utbildade använde sig av *reell kunskap* (a.a), den typen av kunskap som inte går att tillgodose sig genom utbildning i sitt relationskapande. Vad som skulle kunna anses gemensamt för samtliga informanternas svar var den positiva synen på kunskap tillägnad genom arbetsplatsen och kollegor. Denna typ av

kunskap skulle vi kunna förstå genom *know how* - en process där handling och tänkande samspelar och baseras på kunskap som sitter i ryggmärgen och som uppstått genom gedigen erfarenhet från arbetsplatsen (Nordlander 2006). Ytterligare en likhet hos de båda informantgrupperna var deras samstämmighet kring vikten av en god relationen och relationskompetensen hos de verksamma. Detta är resultat som går helt i linje med de som beskrivits under *relationen* under avsnittet kunskapsläge (Blom & Morén, 2015 & Trunnerup, 1999).

Kunskapen om bemötandet

Den sista kunskapen kring mellanmännsliga värden är kunskapen om bemötandet. Hur en agerar och uppför sig i mötet med en klient var en viktig aspekt i informanternas svar, både för de utbildade och de outbildade:

I vår profession så ska man ju vara bra på att möta människor på ett empatiskt sätt (...) det är ju väldigt viktigt att kunna ha en empatisk förmåga. Och vara nyfiken och lyhörd till dom man möter. (Tobias)

Nummer ett är alltid bemötandet. Hur vi bemöter människor säger jag. Alltså det är A och O. (Jenny)

Båda informantgrupper var överens om att ett gott bemötande var mycket centralt för det praktiska sociala arbetet. Vad som däremot ansågs vara ett gott bemötande såg lite annorlunda ut för de utbildade och de outbildade. Då de utbildade socialarbetarna talade om vikten att vara personlig, rak och ärlig, dela med sig av egna erfarenheter och ge av sig själv, talade de utbildade i större utsträckning om ett bemötande byggt på professionalitet, sakkunnighet och likabehandling. De utbildade socialarbetarna tog stor hänsyn till den enskilde individen och lade vikt vid att anpassa sitt bemötande efter vem de hade framför sig. För denna informantgrupp spelade det *stor roll vem klienten var* för vilket bemötande de skulle få. De utbildade socialarbetarna talade också om vikten av att anpassa sitt bemötande efter den enskilde klienten men för dessa handlade det snarare att lägga *liten vikt vid vem klienten var* till förmån för likabehandling. För samtliga utbildade socialarbetare var det viktigt att alla klienter visste vilket bemötande de kunde vänta sig redan innan de steg in i klientrollen. För de utbildade ansågs det snarare centralt att inför varje ny klient vara som ett blankt papper, beredd att anpassa sitt bemötande och uppträdande efter den enskilde.

7.3 Teori- eller erfarenhetsbaserad kunskap

Den teoribaserade kunskapen var en annan kunskapskälla som informanterna påtalade gällande sin kunskapssyn. Främst var det de utbildade socialarbetarna som beskrev denna typ av kunskap som viktig för det sociala arbetet. Den teoribaserade kunskapen handlade främst om att ha vetenskap kring vedertagna teorier, empiri, begrepp och tillgängliga handlingsstrategier. Tobias ger uttryck för detta på följande vis:

Sen är det ju viktigt tänker jag, med aktuell forskning och så, så att vi inte bedriver ett arbete som går stick i stäv med vad som anses vara bra arbete. Med olika behandlingsmetoder till exempel. Det är viktigt att ha koll också tänker jag. (Tobias)

Enligt kunskapsteori är denna hållning att betraktas som *episteme* - vetenskaplig kunskap (Ramirez, 1995). *Episteme* handlar om att ha kunskap kring hur saker och ting ter sig på riktigt, med belägg och vetenskaplig grund. Denna hållning är inte intresserad av vad som

istället kunde ha varit, eller alternativa förklaringar och tillvägagångssätt (a.a). Då de utbildade samtliga har gått socionomlinjen som förespråkar och många gånger utgår från empiri och vetenskap är de föga förvånande att de utbildade tillmäter denna typ av kunskap stor betydelse. Anton ger till och med uttryck för att *episteme* är så essentiellt så endast de som tillförskaffat sig denna kunskap är kvalificerade att utföra socialt arbete. Anton ger alltså uttryck för en typ av legitimerad kunskap som bara går att tillgå genom en utbildning och examen:

Jag kan göra någonting som gemene man inte kan. Det innebär ju, att om vi tar det mest logiska, en fotbollsspelare. Ja, jag kan också trixa till tio, eller skjuta en boll i mål, men jag skulle aldrig klara av att spela en fotbollsmatch i 90 minuter och få betalt för det, för jag saknar dom kunskaperna. (Anton)

De utbildade socialarbetarna talade om den teoribaserade kunskapen som betydligt mindre viktig för deras praktik. Enligt teorin om handlingsutrymme skulle detta kunna tolkas som att *episteme* är en mer svåråtkomlig och mindre frekvent förekommande kunskap hos de utbildade (Svenssons m.fl. 2008). *Episteme* är svårare att tillgå för de som inte har fått en formell utbildning varför den inte heller tillskrivs lika stor betydelse. *Episteme* eller den vetenskaplig- teoretiska kunskapen som kunskapskälla framstår som mer främmande för de utbildade och därför blir den inte en lika självklar kunskap i deras repertoar.

Istället talar de utbildade om den *erfarenhetsbaserade kunskapens* betydelse i mycket större utsträckning än de utbildade socialarbetarna:

Alla är inte stöpta för alla olika typer av arbeten. Så enkelt är det bara. Jag menar, kastar du in någon 21årig nybakt student som ska jobba med våldsamma nazister, hur fan ska dom överleva det? Dom behöver ju bara morra åt dom en gång "hörru vafan pratar du om" – "nej men gud hjälp vad ska jag göra nu? Där hjälper ingen inlärd teori" (Martin)

Sen tror jag att arbetslivserfarenhet... Ehm om du har en teoretisk utbildning så tror jag att du kan jobba dig till att bli en bra behandlare ändå. Men jag tror att man oavsett utbildning ligger lite efter när man är ny om man inte har livserfarenhet... Så upplever jag det i alla fall. Att till exempel jag har ganska mycket gratis. (Jonas)

Återigen blir det synligt att de utbildade tillskriver den erfarenhetsbaserade kunskapen stor betydelse. I både Martin och Jonas citat framgår dessutom idén om att den erfarenhetsbaserade kunskapen, *reell kunskap* (Svensson m.fl. 2008) väger tyngre än den *vetenskaplig - teoretiska kunskapen* (Ramirez 1995). Martin ger till exempel uttryck för att viss typ av socialt arbete inte kan läsas sig till utan måste ha upplevts av den behandlande för att kunna bemöta klienter med liknande erfarenhet (a.a). Ytterligare en skillnad mellan de utbildade och de utbildades syn på kunskap var relevansen av fortbildning. Till skillnad från de utbildade talade samtliga socionomutbildade informanter om vikten av fortbildning och vidareutveckling. De talade om kunskap som en ständig process som kräver arbete och underhåll.

Sen tycker jag också att vi är aldrig färdiglärda. Jag slutar aldrig läsa (...) Vi måste hela tiden sträva efter att bli bättre. Och en själv också. Så det säger jag alltid, man ska aldrig sluta läsa. Man är aldrig färdigutbildad. (Jenny)

Ingen av de utbildade nämnde denna kunskapsprocess eller vikten av att hålla sig uppdaterad kring evidens och nya teoretiska kunskaper. Istället talade de om kollegiala lärdomar och att utvecklas i personalgruppen och det dagliga arbetet. Detta kan antas även bero på förväntningarna från organisationen. De utbildade förväntas inte i samma utsträckning att ta del av aktuell forskning och inte eller använda den i det praktiska arbetet.

7.4 Den reflexiva kunskapen

Den reflexiva kunskapens betydelse var något som samtliga socionomutbildade socialarbetare talade om. Att ständigt vara reflexiv och se fenomen ur olika perspektiv var centralt för denna informantgrupp:

Det är viktigt att ha dom dialogerna kring; varför tänkte vi som vi gjorde, och vad blev utfallet (Jenny)

Jag tar med mig väldigt mycket från socionomprogrammet, för man lär sig reflektera i större utsträckning. Det tycker jag är väldigt viktigt också. För utan den delen av det, alltså den reflektiva teoretiska delen så kan man ju vara hur duktig som helst. Men kan man inte reflektera, kan man inte se nyanser i saker och ting, se förbi det uppenbara så blir det helt meningslöst att jobba med människor. (Anton)

Denna reflexiva kunskap nämndes inte alls av de informanter som inte var socionomutbildade. En möjlig tolkning kan ligga i avsaknaden av akademiskt språkbruk där *reflexiv kunskap* kanske inte ligger nära till hands som begrepp, men där reflexiviteten som förhållningssätt ändå finns med i deras faktiska arbete med klienten. Som tidigare nämnts under teoriavsnittet är den *erfarenhetsbaserade kunskapens* goda utfall ett direkt resultat av hur väl innehavaren av denna kunskap kan reflektera över handlingen och situationen innan hen använder sig av densamma i praktiken (Molander, 1996). Om avsaknaden av den reflexiva kunskapen är densamma i praktiken som i de utbildade informanternas berättelse kan den frekvent använda erfarenhetsbaserade handlingen bli problematisk. Då en erfarenhet sällan är en annan identisk finns det en risk med att använda sig av denna typ av kunskap utan att vara reflexiv och anpassa handlingen utefter den unika kontexten (Molander, 1996)

8 KUNSKAPSANVÄNDNING

För att förstå kunskap och kunskapssyn behöver en också undersöka och förstå tolknings- och handlingsaspekter i det praktiska arbetet (Sälsjö, 2014). Det är därför av vikt att inte bara studera vilken kunskapssyn som informanterna tycker sig ha utan också försöka studera vilken kunskap de faktiskt använder i praktiken. När det gäller kunskapsanvändning har flera studier visat att det är svårt att urskilja generella mönster för hur socialarbetare använder kunskap i det praktiska sociala arbetet (bla. Nordlander 2006, och Bergmark & Lundström 2000) Ett utdrag från Nordlanders (2006:20) avhandling ger uttryck åt detta på följande vis:

Socialsekreterare refererar sparsamt till den egna erfarenheten som kunskapskälla och de kunskaper som socialsekreterare utnyttjar som beslutsunderlag styrs inte av uttalade perspektiv utan snarare av klientens beskrivning av sin livssituation (Nordlanders 2006:20).

Kunskapssyn och kunskapsanvändning behöver inte nödvändigtvis alltid existera i symbios med varandra. Snarare pekar studier på att det inte alltid finns en korrelation mellan den teoretiska kunskapen och den praktiska kunskapen (Nordlander, 2006). I likhet med dessa studier framkom i informanternas berättelser att kunskap i teori och handling inte alltid överensstämde. Följande kapitel kommer behandla informanternas kunskapsanvändning utifrån följande avsnitt; den praktiska kunskapsanvändningen, organisatoriska ramar och socialarbetares behov av att legitimera sin kompetens.

8.1 Den praktiska kunskapsanvändningen

I informanternas berättelser går det i generella drag att urskönja fyra olika handlingar för vilken kunskap kommer till användning.

Erfarenhetsbaserad kunskapsanvändning

Den *erfarenhetsbaserade kunskapsanvändningen* (Molander, 1996) var vanligast bland de informanter som saknade utbildning. Användningen av den erfarenhetsbaserade kunskapen tog sig uttryck i en alliansbildning och ett relationsskapande byggt på samförstånd och gemensamma berättelser. Denna *reella kunskap* (Svensson, m.fl. 2008) tillmättes stor betydelse och gav legitimitet åt de utbildades handlingar i det praktiska arbetet. Genom att ha upplevt samma sak som klienterna kunde de utbildade hävda att de besatt den kunskap som bäst lämpade sig för att hjälpa och behandla. Flera av de utbildade socialarbetarna berättade hur de brukade dela med sig av sina egna historier av att ha befunnit sig i klientposition och hur de tog sig ur den problematik de var fast i. Genom den delade berättelsen ansåg de utbildade socialarbetarna att de kunde hjälpa och behandla den klient de hade framför sig.

Det vart ju tusen gånger lättare att behandla och hjälpa när man berättade själv vem man var och kanske visade någon tidningsartikel och så vidare. För dom relaterar på ett helt annorlunda sätt än om jag hade varit någon Lisa, socionom från Borås Universitet. Men där satt jag, en som hade levt i hans värld en gång i tiden. Som kunde förstå hans drivkrafter och olika känslomässiga mekanismer på ett helt annorlunda sätt för att jag varit där han satt. Då blir det lättare att relatera och skapa ett förtroende - och därifrån börjar man arbeta. (Martin)

Vidare berättade de utbildade socialarbetarna hur deras erfarenhet av att ha bli hjälpt användes som ett redskap i deras arbetssätt. Hur det hade fungerat för dem själva blev metoden för hur klienter i liknande situationer skulle bli hjälpta:

Och jag tar ju mina erfarenheter därifrån och jag applicerar det på folk. Och det är när jag känner igen mitt eget beteende i folk... Minns tillbaka när jag gjorde så, och vad gjorde jag för att komma därifrån som jag förstår vad jag kan göra för den här klienten. (Göran)

För de utbildade socialarbetarna som saknade kunskapen kring att befunnit sig i klientposition var det snarare erfarenheten av tidigare situationer och klienter som spelade roll för kunskapsanvändandet. Dock tillmättes denna aspekt relativt liten relevans för de utbildade socialarbetarna. Detta skiljer sig från det resultat Skogens (2007) får fram i sin studie *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem - regler, kunskap och kontext i socialt arbete*, där hon menar att även då en strikt vetenskaplig hållning på kunskap är

framträdande och uttalad hos de utbildade socialarbetarna, finns den erfarenhetsbaserade kunskapen med som en avgörande faktor i beslutsfattandet (Skogens 2007).

Praktisk kunskapsanvändning

Praktisk eller personlig kunskap, att använda sig själv som verktyg i handlingen, ansågs som en viktig aspekt hos både de utbildade och de outbildade socialarbetarna (Svensson, m.fl. 2008). Den personliga eller praktiska kunskapen (a.a) kan inte inhämtas på annat vis än att en redan besitter den eller har "det i sig". Denna form av kunskap verkade väsentlig för den goda kunskapsanvändningen för samtliga av informanterna:

Vissa har ju det med sig också. Att man kan människor, man har sociala färdigheter. Man kan möta människor där dom är och på deras nivå. Med deras kroppsspråk med deras... allt liksom. (Jenny)

Det är ju världens enklaste matematik. Och jag är inget mattesnille, men den matematiken förstår jag. Till exempel du kan ju ha 35 000 olika diplom, du kan ha 40 000 olika utbildningar men om du exempelvis är socialt inkompetent och inte kan rimma med dina arbetskollor och klienter, vad hjälper då dina diplom? (Martin)

När det gällde den faktiska kunskapsanvändningen rådde det tydligast konsensus bland informanterna kring den praktiska - personliga kunskapens betydelse för det goda sociala arbetet.

Teoribaserad kunskapsanvändning

År 2000 fick socialstyrelsen i uppdrag av regeringen att utforma en plan för *nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten* (SoS, 2000:12). Denna plan tog sitt ursprung ur avsaknaden av rutiner och forskningsbaserade metoder för kunskapsanvändningen inom socialt arbete och främst socialtjänsten. Syftet med utformandet av planen var att skapa nya riktlinjer och bidra till införandet av en systematisk kunskapsuppbyggnad som skulle kvalitetssäkra det sociala arbetet. Vikten av en gemensam kunskapsbas och en förutsägbarhet betonades också och ansågs bidra till ett rättssäkert utförande av arbetet (a.a). Att detta är riktlinjer som präglar det sociala arbetet inom socialtjänsten och andra myndigheter blev tydligt i de utbildade informanternas berättelser. Den teoretiska kunskapen som ansågs viktig för det goda sociala arbetet kom främst till användning genom metoder och standardiserade mallar. Förmågan att korrekt använda sig av den teoretiska kunskapen ansågs av de utbildade informanterna vara begränsad till de som hade genomgått en adekvat utbildning.

Vilken person som helst kan prata med en annan person eller hålla i ett möte. Däremot så saknar den personen vissa basala kunskaper för att föra en konversation framåt eller reflektera över hur samtalet går i samtalet. (Anton)

Denna typ av kunskap kan genom kunskapsteori förstås som *yrkeskunskap* (Svensson, m.fl. 2008). Yrkeskunskapen kan bara fås genom att genomgå en utbildning och få en examen, och innebär då en form av legitimerad kunskap som bara finns att tillgå hos personer som tillägnat sig kunskapen på samma vis (a.a). Detta utesluter därmed de outbildade från denna typ av kunskap även då de skulle kunna tänkas besitta viss mängd av vetenskap kring teori, begrepp och lagrum. Dock menade de outbildade socialarbetarna att de sällan eller aldrig använde sig av den teoretiska kunskapsanvändningen.

För att det finns en anledning till att till exempel vi som jobbade som vi gjorde i verksamheten fick en större respekt än till exempel avdankad, så här urvattnad socialarbetare i Motala. Vi förstod dem på ett annat sätt än vad någon med en teori som enda verktyg kan. Vetenskap och så här, teori, det går inte att använda i praktiken. Det säger inte så mycket (Martin)

Inte heller de utbildade socialarbetarna uttryckte att de brukade använda sig av teoretisk kunskap i det praktiska arbetet utanför metodanvändningen. Jenny berättade att hon ofta handlade utifrån vana och inlärdade mönster framför att tänka i teoretiska termer. Enligt Skogens (2007) är det vanligt att socialarbetare som genomgått en utbildning tenderar att tillskriva empiri och vetenskap stor betydelse för sitt praktiska arbete. Till skillnad från Skogens (2007) studie gav de informanter som deltagit i denna studie inte uttryck för denna hållning i någon högre grad. Även då de talar om teoretisk kunskap som viktig tenderar de mer sällan att använda sig av den i det praktiska sociala arbetet. En möjlig förklaring till detta kan återfinnas i svårigheten att omsätta teoretisk kunskap till praktik. En aspekt som de utbildade socialarbetarna ofta återkom till:

Och det är ju en sak också från utbildningen. Att det känns väldigt... Den akademiska världen och fältet...det känns väldigt väsensskilt eller vad ska man säga. (Tobias)

Alltså när vi träffas och gör dom här övningarna så där regelbundet så känns det ju bra i stunden, men sen att tillämpa det i praktiken är ju en utmaning för mig i alla fall. (Anton)

Det är massa olika samtalsmetoder och återfallsprevention och förkortningar hit och dit på utbildningen så det är ju ganska svårt att föreställa sig hur det faktiskt är i praktiken. (Tobias)

Den teoribaserade kunskapsanvändningen framstår således som svår att enbart basera sitt arbete utifrån.

Vanemässig kunskapsanvändning

Båda informantgruppernas kunskapsanvändning tycks utgå från *vana och rutin* (Svensson, m.fl. 2008). Flera av informanterna beskriver hur kunskapsanvändningen sattes i rutin inom den verksamhet där de arbetade. I likhet med Nordlanders (2006) studie hade flera av informanterna svårt att redogöra för vilken typ av kunskap de använde i sitt praktiska arbete med klienterna. En trolig förklaring till detta är att kunskapsanvändningen hade blivit *vanemässig* (Svensson, m.fl. 2008).

Att den praktiska kunskapen för socialt arbete var inhämtad från praktik och fält var den vanligaste tendensen i informanternas berättelser. Ofta hade denna kunskap *satt sig i väggarna* och ingick i vanans mönster för den specifika verksamheten (a.a). Informanterna återkom ofta till generella beskrivningar som *så har vi alltid gjort* samt *i denna situationen brukar vi göra så här* i sina berättelser om kunskapsanvändning. Ytterligare en framträdande aspekt i informanternas berättelser var att organisationen i sig ofta präglades av en rådande kunskapssyn som överförts till personalen som verkar inom den. Detta verkade i sin tur leda till skapandet av arbetskulturer på arbetsplatsen som formade kunskapsanvändandet och samsynen kring densamma. Tobias gav uttryck för detta på följande vis:

Och sen bildas det väl kulturer på arbetsplatsen att "det här använder vi oss av om det kommer en sån personen, så är det detta behandlingshemmet." Och då blir det liksom som en rutin lite utan att man kanske reflekterar utifrån vad som är evidensbaserat eller så. Det är det vi använder oss av. Att det lätt kan bli så. Vanans makt. (Tobias)

Ofta jämfördes den vanemässiga kunskapskällans relevans i förhållande till utbildningen. Detta exemplifieras genom citat från Jenny och Anton:

Det är inte ofta jag tänker: Åh, det där sa den föreläsaren på en föreläsning. Utan det är ofta jag tänker: Åh, det här sa min handledare när jag gick min praktik typ - så här ska du tänka i dom här bedömningarna. Eller sådär gjorde min kollega, det funkade ju. (Jenny)

Alltså socionomutbildningen är enormt teoretisk. Det är positivt, men det är inte nödvändigtvis så att den förbereder oss för ett arbetsliv, utan det arbetet får man lära sig när man väl börjar arbeta (...) jag har absolut lärt mig mest i det praktiska sociala arbetet och av att se hur kollegor gör. (Anton)

Denna typ av kunskap kan snarast liknas vid *techne* - den praktisk-produktiva kunskapen som inhämtas genom efterhärmingar snarare än genom klassrumsundervisning. Som presenterats i teoriavsnittet tenderar socialarbetare att till stor del använda sig av denna form av kunskap framför den vetenskapligt producerade (Olsson, 1993) - något som stämmer väl in på även denna studies resultat.

Intelligent handling

Med intelligent handling avses en handling vars utförande och tillvägagångssätt inte är förgivettagen (Nordlander, 2006). Denna typ av handling var mer uttalad av de utbildade socialarbetarna som ofta refererade till sitt handlande som något flexibelt och i stunden påkommet och improviserat. Då de utbildade socialarbetarna i mycket mindre utsträckning använde sig av färdiga mallar och metoder till förmån för ett mer individanpassat arbetssätt lämnade detta troligtvis handlingsutrymme till alternativa och reflexiva handlingar (Svensson, m.fl. 2008). När informanterna fick svara på frågan om vilken kunskap som är viktig i det goda sociala arbetet var det bara informanter tillhörande den socionomutbildade kategorin som nämnde reflexiv kunskap. I det faktiska arbetet kan dock uttydas att den reflexiva kunskapen inte fick lika mycket utrymme bland denna informantgrupp. En förklaring kan vara att den reflexiva och flexibla kunskapen fick stå tillbaka till följd av ett reglerat och metodstyrt arbetssätt.

8.2 Vilken roll spelar de organisatoriska ramarna?

Vilken verksamhet eller organisation de tillfrågade informanterna verkade inom visade sig ha stor betydelse för hur kunskap användes i praktiken. De organisatoriska aspekter som kunde urskönjas i informanternas berättelse var *handlingsutrymmet, det individ- eller metदानpassade arbetssättet samt likabehandlingsprincipen.*

Handlingsutrymmets betydelse för kunskapsanvändningen

För denna studies syfte kan det finnas en relevans i att särskilja reellt handlingsutrymme och upplevt handlingsutrymme. Med reellt handlingsutrymme menas det faktiska utrymmet för handling, medan det upplevda handlingsutrymmet baseras på den subjektiva åsikten kring vilket handlingsutrymme en individ anser sig besitta (Svensson, m.fl. 2008). Samtliga av de utbildade informanter arbetar inom offentliga organisationer. Av de utbildade arbetar två

inom ideell verksamhet och en inom en privat verksamhet. Huvudmannskapet varierar således och detta genomsyrar ofta deras berättelser. I informanternas svar framgår det att båda grupper upplever sitt handlingsutrymme vara stort, oavsett vilken organisation eller verksamhet de verkar i:

Vi har det jättefritt. Vi har en väldigt kort kedja mellan ledning och oss tycker jag. Jättefritt, ehm, att följa en känsla eller att följa en stämning i huset eller... Nej jag tycker vi har väldigt fria tyglar. (Jonas)

Vi kan absolut komma på nya rutiner, nya sätt att jobba, nya säkerhetsrutiner, nya arenor vi ska vara på. Det är lite upp till oss i gruppen i vår verksamhet. Vi har grunduppdraget som jag sa i början - våra verksamhetsramar, men inom dem kan man ju rikta verksamheten på många olika sätt (Jenny)

Jenny talar i citatet ovan om sitt upplevda handlingsutrymme som stort. Samtidigt nämner hon hur de organisatoriskt satta grunduppdragen samt verksamhetens ramar sätter villkor för hur arbetet ska genomföras. Enligt teorin om handlingsutrymme är utrymmet för handling direkt beroende av den organisation i vilken den professionella verkar (Svensson, m.fl. 2014). Då samtliga utbildade informanter arbetar inom verksamheter med styrande organisatoriska inslag är det troligt att anta att dessa besitter ett mindre reellt handlingsutrymme än de utbildade socialarbetarna. De utbildade socialarbetarna arbetar inom verksamheter nästan helt fränkopplade från ramverk och organisatoriska förhållningar vilket gör att de alternativ som finns att tillgå för praktisk kunskapsanvändning inte begränsas av organisatoriska aspekter (a.a).

Den andra avgörande aspekten för handlingsutrymmets utsträckning eller begränsning är den professionelles förutsättningar och kunskap (a.a). Denna aspekt är svårare att analysera men är viktig att nämna som en möjlig begränsning när det gäller det faktiska kunskapsanvändandet. I de utbildade socialarbetarna berättelser kunde en urskönja en stor kunskap kring vilka handlingsalternativ som stod till buds för en intervention eller insats (a.a). De besatt med andra ord en gedigen *Procedurkunskap*, vilket innebär kunskap kring vilka handlingsalternativ som finns tillgängliga samt vilka konsekvenser de olika handlingarna kan ge. De utbildade socialarbetarna uttryckte också stor kunskap kring nätverk och vilka andra verksamheter som kunde stå till buds där deras egen eller verksamhetens kompetens och resurser var bristfälliga. Denna kunskap var inte lika uttalad hos den informantgrupp som saknar utbildning. Det är svårt att uttala sig om detta skulle kunna begränsa de utbildades faktiska kunskapsanvändning, men bör tas upp som en aspekt kring detta.

Metod eller individanpassat arbetssätt?

Huruvida det faktiska kunskapsanvändandet kom till uttryck i ett individ- eller metदानpassat arbetssätt såg olika ut för de båda informantgrupperna. Bland de utbildade informanterna var det betydligt vanligare att ge uttryck för en metदानpassad kunskapsanvändning, medan det hos de utbildade snarare gavs uttryck för en individanpassad kunskapsanvändning. Jenny beskrev hur nästintill all deras kunskapsanvändning var reglerad i form av metoder, mallar, rutiner och styrdokument. Jenny beskriver också hur en skolas in i dessa organisatoriska ramar för kunskapsanvändning:

”Alla som jobbar här får samma introduktion. Den har sett likadan ut sen jag började här också. En gedigen introduktion i arbetsuppgifter och rutiner och framförallt säkerhetsrutiner (...) Så det finns väldigt så här gedigna rutiner... Vad vi ska göra i alla situationer. Vilken kunskap vi ska använda och hur vi ska använda den” (Jenny)

Huruvida det metदानpassade sättet att använda sig av kunskap var positivt eller negativ rådde det en viss ambivalens kring. Både Tobias och Anton uttrycker hur kravet på att använda metoder kändes begränsande och oflexibelt, samtidigt som Tobias anser att det positiva i metदानvändandet överväger:

Ibland kunde det vara lite oflexibelt som sådant. Att det väldigt ofta verkligen skulle vara på ett visst sätt även om jag såg något annat sätt.. Alltså det fanns en viss fyrkantighet i det. Det var väl där man kände en viss frustration ibland. (Anton)

Sen vet jag ju att det finns synpunkter att det kan bli lite stelbent och så där. Det blir lite styligt och robotaktigt när man har ett frågeformulär med fasta frågor och fasta svarsalternativ. Och det kan jag ju förstå till viss mån, men jag tänker nog ändå att det positiva överväger. (Tobias)

Till skillnad från den ambivalenta synen på metदानvändningen var de utbildade överens om att det metodstyrda kunskapsanvändandet inte skedde på bekostnad av de mellanmänskliga relationerna. De utbildade socialarbetarna menade att kunskapen kring bland annat relationen, klienten, situationen och kontexten fanns inbyggd i metoden eller mallen. Informanterna menade att de vetenskapliga grunderna på vilken metoden bygger tillförsäkrar att kunskapen kring de ovan nämnda aspekterna redan tagits i beaktande.

De utbildade socialarbetarna svarade å sin sida att de sällan använde sig av vetenskapliga metoder i sitt praktiska arbete, utan att kunskapsanvändningen snarare utgick från ett individanpassat arbetssätt. De metoder som faktiskt användes var uppkomna ur vana och rutin för den specifika verksamheten. De organisationer och verksamheter som dessa informanter arbetade inom uttryckte inga krav på användningen av vetenskapliga metoder.

Vi har inget namn på metoderna. Men visst har vi det. Det beror ju på individen. Vi är väldigt individanpassade. Så alla kommer hit med olika problem. Och vi utarbetar en plan för alla. (Göran)

En trolig analys är att avsaknaden av organisatoriska påtryckningar och ramverk resulterar i att de utbildade har möjlighet att anpassa sitt kunskapshandlande efter individen (Svensson, m.fl. 2014). De utbildade socialarbetarnas frustration över stelbentheten och oflexiviteten i metदानvändandet går möjligtvis också att härleda till teori om handlingsutrymme (a.a). När Anton säger: *”att det väldigt ofta verkligen skulle vara på ett visst sätt även om jag såg något annat sätt..”* tyder på att han känner sig begränsad i vilket sätt han får och kan handla (a.a). Svensson (2014) menar att majoriteten av de som bedriver socialt arbete har en inneboende vilja att göra gott för någon annan. Det kan dock uppstå konflikter och missnöje om denna vilja inte får utrymme att förverkligas på ett sätt som stämmer överens med de personliga värderingarna och tanken om *”det bästa tillvägagångssättet”* hos den enskilde socialarbetaren. Organisationens ramar och värderingar kan mer eller mindre tvinga fram ett arbetssätt som du som utförare inte anser gå i linje med din personliga bild av socialt arbete (Svensson m.fl. 2008)

Likabehandling

När de utbildade socialarbetare talade om det metदानpassade arbetssättet refererade de till detta som en garanti för likabehandling - något som ansågs tillförsäkra att de mellanmänskliga värdena togs i beaktande. Det ansågs viktigt att klienterna skulle veta vad de hade att vänta sig redan innan behandlingen eller interventionen sattes in och i många fall redan innan personen klev in i klientrollen. Viktigt var också att klienterna skulle få samma behandling och bemötande oavsett vem de var.

”Vi måste någonstans också vara enhetliga, vi måste göra liknande bedömningar”
(Jenny)

När de utbildade informanterna talade vidare om likabehandlingsprincipen uttrycktes även här en tydlig organisatorisk förväntning på vilket arbetssätt de yrkesverksamma skulle handla efter. Anton beskrev denna princip som något som utåt sett skulle spegla verksamhetens arbetsmetod:

Man skulle utåt sett ha en konsensus i vad som skulle göras och när det skulle göras och hur det skulle göras och varför. Vi var tvungna att spegla Malmö stad. (Anton)

Till skillnad från de utbildade socialarbetarnas konsensus kring likabehandling, talade snarare de utbildade socialarbetarna om ett förhållningslöst och individanpassat kunskapshandlande. Uttryck som att möta klienterna som “blanka papper” och “efter anpassning” var vanligt förekommande bland dessa informanternas svar. Kunskapen kring mellanmänskliga värden var viktigt att omsätta även i praktiken. Metoder och mallar ansågs av de utbildade därför vara ett hinder i att bemöta människor utifrån den *andres situation, bakgrund, erfarenheter* och *personliga förutsättningar*. Klientens resurser, kunskap och målformuleringar var faktorer som togs i stor beaktande bland de utbildade socialarbetarna - betydande faktorer som utformar ett handlingsutrymme (Svensson, m.fl. 2008). Kunskaper som ansågs viktiga för att bedriva ett gott socialt arbete.

Båda informantgrupper var överens om att de mellanmänskliga värdena - *klientkunskapen*, kunskapen om *bemötandet* och *relationen* var mycket viktiga för det goda sociala arbetet. Hur dessa kunskaper kom till uttryck i det praktiska kunskapsanvändandet tedde sig däremot annorlunda. De utbildade socialarbetarna ansåg att de, även om de var stundtals uttryckte sig skeptiska till metoder och mallar, ändå var vägen att gå för att ta till vara på kunskapen om klienten och relationen. De utbildade ansåg tvärt emot att ett individanpassat förhållningssätt fritt från standardiserade modeller och mallar var sättet att tillförsäkra att klientkunskapen och kunskapen om relationen togs tillvara.

8.3 Att legitimera sin kompetens - vem får arbeta med socialt arbete?

Båda informantgrupperna tillskriver sin kunskap och sitt kunskapsanvändande stor relevans för det sociala arbetet. I likhet med de resultat som framkom i Svenssons (2008) studie ansåg sig samtliga informanter besitta den kunskap som var relevant för att kunna utföra ett gott socialt arbete. De utbildade legitimerar sin kompetens utifrån den *erfarenhetsbaserade kunskapen* medan de utbildade generellt legitimerar sin kompetens genom sin *utbildning*. Dessa två hållningar kring kunskapssyn och kunskapsanvändning speglar väl de två rådande attityder som Skogens (2007) belyser i sin studie och som redogjort för under avsnittet *tidigare forskning*. När det gäller att tillskriva den andra informantgruppens kunskaper

relevans tenderar de utbildade i mycket högre utsträckning att legitimera de utbildades kunskap, även om de utbildade stundtals påtalar många fördelar med de utbildades kompetenser. Att de utbildade socialarbetarna hade kompetens att arbeta med socialt arbete ifrågasattes inte av de utbildade. Jonas ger uttryck för detta på följande vis:

Jag tror att det ska finnas bägge (personer med utbildning och livserfarenhetsbaserad kunskap liknande klienters). Jag tror inte att mitt arbete skulle bli bättre av att jag skulle ha det teoretiska med mig, men jag skulle inte vilja jobba där vi bara är självupplevda. Nej, det skulle jag inte vilja. Jag tror att det blir väldigt geggigt, och som vi var inne på förut, enkelspårigt. (Jonas)

Den teoribaserade och vetenskapliga kunskapen, i denna studie refererad till som *episteme*, tillmättes stor legitimitet av de utbildade socialarbetarna. Att utbildning var något som legitimerade utövandet av socialt arbete togs för givet av både de utbildade och de utbildade socialarbetarna. Avsaknaden av akademisk utbildning ansågs å sin sida vara något som stundtals upplevdes vara problematiskt från de utbildades sida. Att de utbildade socialarbetare besatt kompetens att utföra ett gott socialt arbete var inget förgivettaget:

Vi samverkar med andra som inte har utbildning, som kanske är frivilligorganisationer som inte förhåller sig på samma sätt till sekretess och anmälningsplikt och ringa föräldrar och så. Och det gör mig mörkrädd ibland. (Jenny)

Vilken person som helst kan prata med en annan person eller hålla i ett möte. Däremot så saknar den personer vissa basala kunskaper för att föra en konversation framåt eller reflektera över hur samtalet går i samtalet (...) kunskap och professionalitet ger en legitimitet (Anton)

Att de utbildade besatt en stor kompetens inom den *reella- och praktiska kunskapen* (Svensson, m.fl. 2008) tycktes inte vara nog för att fullt ut legitimera deras yrkesutövning enligt de utbildade socialarbetarna.

9 Diskussion

Syftet med denna studie har varit att belysa utbildade och utbildade socialarbetares kunskapssyn och kunskapsanvändning. Studien är genomförd med hjälp av en kvalitativ metod för att kunna möjliggöra för informanterna att reflektera över ämnet snarare än att besvara färdiga svarsalternativ. Mina frågeställningar har bidragit till att lägga grunden för en diskussion med informanterna som har skapat ett analysunderlag kring kunskapssyn och kunskapsanvändning. Min första frågeställning *vilken kunskap anser socialarbetare själva är viktig när en bedriver socialt arbete?* besvarades under studieresultatets första halva. De viktigaste resultaten som där framkom var informanternas samstämmiga syn på den mellanmänniska kunskapens relevans. Bland annat *relationskompetens* och *klientkunskap* framställdes som mycket viktigt för det goda sociala arbetet. Den stora skillnaden mellan de båda informantgruppernas kunskapssyn var att de socionomutbildade socialarbetarna tillmätte den *reflexiva kunskapen* stor betydelse medan de utbildade socialarbetarna tenderade att tillskriva den *erfarenhetsbaserade kunskapen* stor relevans. Som framställts under avsnittet tidigare forskning är kunskapssyn och kunskapsanvändning något som inte alltid stämmer överens och korrelerade med varandra. Innan studiens början hade jag en tanke kring att utbildade socionomer skulle uttrycka sig mer positivt om utbildningens inverkan på deras

kunskap och hur den bidragit till deras kompetens som socialarbetare - oavsett om detta var helt sanningsenligt eller inte. Det visade sig dock att utbildningen var en av de kunskapskällor som tillmättes minst betydelse i det dagliga sociala arbetet. Den kunskap som tillskrivs störst relevans från socionomutbildningen var istället kunskapen kring juridik, praktik och den reflexiva förmågan. När de utbildade talade om kunskapskällor var det inte helt oväntat att de förespråkade sin erfarenhetsbaserade kunskap i avsaknad av akademisk utbildning.

Studiens andra forskningsfråga löd: *vilken kunskap använder dessa socialarbetare i det praktiska sociala arbetet?* Här gick att uttyda fyra olika handlingar för kunskap i praktisk socialt arbete; *teoribaserad-, erfarenhetsbaserad-, praktisk-, vanemässig och intelligent handling*. Gemensamt för de båda informantgrupperna var att båda tillmätte den praktiska kunskapen stor betydelse för det goda sociala arbetet. Tendensen var också att kunskapsanvändningen hade blivit vanemässig och *satt i väggarna*. Vidare framkom att organisation hade stor inverkan på vilken kunskap som användes och vilket handlingsutrymme för alternativ kunskapsanvändning som gavs. En tydlig skillnad mellan de utbildade och de utbildade socialarbetarna var huruvida deras arbetssätt och kunskapsanvändning baserades på metoder eller inte. Ofta stod det metodstyrda arbetssättet tillbaka för en mer individanpassad arbetsmetod bland de utbildade, medan de utbildade på grund av organisatoriska påtryckningar behövde förhålla sig till vetenskapliga och empiriska metoder i mycket större utsträckning. Slutligen tillskrev båda informantgrupperna sin kunskap och sitt kunskapsanvändande stor relevans för det sociala arbetet. De utbildade legitimerade sin kompetens utifrån den *erfarenhetsbaserade kunskapen* medan de utbildade generellt legitimerade sin kompetens genom sin *utbildning*.

Svårigheter kring studieprocessen

Informanternas svar har ibland tenderat att säga emot varandra och det har stundtals uppstått vissa svårigheter i att finna ut essensen i berättelserna. Detta kan bero på en rad olika faktorer. Kunskap är ett brett område och kan vara svårt att reflektera kring under en intervju på sextio minuter. Mina frågor kan också ha varit formulerade på ett sätt som ledde till motsägelsefulla svar. En av de största faktorerna som jag tror spelar in i de ibland snåriga berättelserna är behovet av att legitimera sin kompetens. Att få frågan om vilken kunskap du besitter, hur du ser på kunskapsrelevans och hur du använder dig av densamma kan ge upphov till en vilja att svara *rätt* och kan möjligtvis komma till uttryck som ett försök att legitimera sin kompetens. Jag har försökt motverka det svårtydliga genom att dela upp analysen i ett större antal avsnitt och analysera essensen av det som sades i rätt kontext utan att fokusera på att ställa deras svar mot varandra för att försöka finna ut vad som kan anses vara viktig kunskapssyn och kunskapsanvändning enligt informanterna. Detta har lett till en stundtals abstrakt beskrivning av ett ämne som kanske kräver större avgränsning än den jag valt.

Vidare uppstår en rad svårigheter med att försöka analysera vad som blir personliga åsikter eller standard svar från personal som arbetar inom verksamheter med olika huvudmannaskap. Jag har försökt påtala organisationens inverkan kring både syn - och användning av kunskap för att kunna fördjupa analysen kring det som uttrycks och synliggöra möjligheten att organisationen talar genom den individuella socialarbetaren. Det går inte heller att anta att ett visst arbetssätt som en organisation pådriver generellt upplevs helt negativt eller positivt för samtliga som arbetar med det. Det hela kan ändå i slutändan handla om hur pass nöjd du är med ditt arbete, dina arbetsuppgifter, dina kollegor, chef och din syn på det aktuella handlingsutrymmet. En organisation anställer sin personal utifrån ett kunskaps- och kompetenskrav och det är därför inte osannolikt att de som ansöker om tjänster då delar den uppfattning om *god* eller *rätt* kunskap som organisationen besitter och efterfrågar.

Informanternas svar kan därför inte betraktas som en sanning som talar för hela deras arbetsgrupp då detta är individuella uppfattningar och åsikter om ämnet. Jag tror här att det hade varit till fördel att endast fokusera på en av informantgrupperna och istället utökat antalet informanter i den gruppen då det i efterhand blev svårt att analysera två olika typer av personalgrupper på detta sätt.

En diskussion som jag medvetet försökt att hålla mig borta från är huruvida utbildning eller livserfarenhetsbaserad kunskap skulle anses vara bättre lämpat för att bedriva praktiskt socialt arbete. När jag beskrivit arbetet för mina informanter har liknande diskussioner trots det uppstått där båda informantgrupper betonat att de ser fördelar med den andra informantgruppens tillvägagångssätt och möjligheter, även om detta efterföljts av ett uttalande om deras egna fördelar eller den motsatta informantgruppens nackdelar. Detta tror jag återigen bottnar i behovet av att legitimera sin egen kompetens. Det finns en stark tilltro till den egna kompetensen vilken också gör att detta område kan vara svårt att undersöka - därav ordvalet att *belysa* i syftet. Informanterna talade om för- och nackdelar med alla arbetssätt och fördelarna tenderade att betonas i högre utsträckning. Detta kan mycket väl bero på just behovet av att legitimera sin kompetens och drivkraften av att se nytta i det arbete en utför.

Jag upplevde att informanterna uttryckte att det var svårt att sätta teori i praktik och då särskilt de utbildade. Det kanske är så att socionomstudenter och yrkesverksamma socionomer blir fostrade till en kunskapssyn samtidigt som de förväntas vara kritiska och reflexiva vilket gör att det blir svårt att bibehålla en balans i praktiken. Att antingen följa färdiga metoder och teorier till fullo eller att förkasta dessa helt kan ha för- respektive nackdelar i många avseenden. Organisationen, klienten och även du som socialarbetare måste på ett eller annat sätt tas hänsyn till. Det blir kanske för många viljor att tillfredsställa vilket ställer stora krav på personalen att följa organisatoriska ramar, tillfredsställa klientens behov och utföra den typ av socialt arbete som du som socialarbetare idealiserar.

I inledningen av denna studie nämns socialstyrelsens rapport som skulle bidra till att göra det sociala arbetets som framförallt bedrivs från socialtjänstens sida mer vetenskapligt baserat. Detta var arton år sedan och bör således kunna ses som etablerat. En fråga som uppstår är om de verkligen lyckades etablera dessa kunskapsmål till fullo eller om det endast är styrdokument och organisationens ramar som uppdaterats för att tillfredsställa beslutsfattare eller om det praktiska sociala arbetet faktiskt inte alls förändrats under denna tid. Jag tror att för framtida forskning hade det varit intressant att rikta blicken mot vetenskapsbaserade kunskapskrav och dess möjliga konsekvenser i det sociala arbetet. Den ambivalens som ibland återfanns i svaren från de utbildade var inte alls lika framträdande bland de outbildade. Jag har inte möjlighet att uttala mig om några bakomliggande faktorer till detta, men det kanske finns en förklaring att finna om en istället riktar större fokus åt varför denna ambivalens blir påtaglig.

REFERENSER

- Bernler G & Johnsson L, (2001) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm, Natur och kultur.
- Bernler G, Johnsson L & Skårner A (1993) *Behandlingens villkor - Om relationer och förväntningar i det sociala arbetet*. Stockholm, Natur och kultur.
- Bergmark Å & Lundström T, (2000) *Kunskaper och kunskapssyn: Om socialarbetare inom socialtjänsten*. Socionomens forskningssupplement 12.
- Bryman A, (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö, Liber.
- Ellström P – E, (1992) *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm, Norstedts Juridik AB.
- Gustavsson B, (2000) *Kunskapsfilosofi*. Tre kunskapsformer i historisk belysning. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Kvale S, (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur.
- Meeuwisse A & Swärd H, (2013) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm, Natur och Kultur.
- Molander B, (1996) *Kunskap i handling*. Göteborg, Daidalos.
- Morén S, (1996) *Förändringens gestalt - om villkoren för mänskligt motstånd*. Stockholm. Publica.
- Morén, S. & Blom, B, (2003) *Insatser och Resultat. Om utvärdering i socialt arbete*. Umeå universitet, Institutionen för socialt arbete Nr. 48.
- Nordlander L (2006) *Mellan kunskap och handling - Om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet*. Umeå, Print och media.
- Olsson E, (1993) *Naiv teori” i socialt behandlingsarbete*. Nordiskt socialt arbete, Nr. 2/1993.
- Ramirez J L. (1995) *Skapande mening. En begreppsgenealogisk undersökning om rationalitet, vetenskap och planering*. (Akademisk Avhandling) Nordiska Institutet för Samhällsplanering. Stockholm, Nordplan
- Røkenes O H & Hanssen P, (2007) *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Saltman J E E, & Greene R, (1993) *Social Workers' Perceived Knowledge and Use of Human Behavior Theory*. Journal of Social Work Education Vol. 29
- Sandström G, (2010) (red.) *”Vad kan jag egentligen...”* I Gunbritt Sandström (red.) Att vara socionom – från utbildad till erfaren. Lund, Studentlitteratur.

Silfverberg G, (1999) *Praktisk klokhet. Om dialogens och dygdens betydelse för yrkesskicklighet och socialpolitik*. Stockholm: Symposion.

Skogens L, (2007) *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem? - Regler, kunskap och kontext i socialt arbete*. Stockholm, US-AB Print Center.

SoS (2000) *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Socialstyrelsens rapport 2000:12.

Svensson K, (2008) *Socionomer och socialt arbete, en enkätstudie av ett professionellt fält*. Lund: Meddelande från socialhögskolan 2008:3.

Svensson K, Johnsson E, Laanemets L, (2008) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm, Natur och Kultur.

Säljö R, (2014) *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Trunnerup A, (1999) *Möten med Anna - vännen, socialarbetaren och forskaren*. Lund, Studentlitteratur

Vetenskapsrådet, (2017) *God Forskningssed*. Stockholm, Vetenskapsrådet.

Weber M, (1983) *Ekonomi & samhälle del 1. Förståendesociologins grunder*. Lund: Argos.

Projektets titel: Kunskapssyn och kunskapsanvändning	Datum: 2018-04-24
Studieansvarig/a: (student/er) Jesper Lindström Jesperlindstrom10@gmail.com	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040- 6657000 Utbildning: Socionom Nivå: Kandidat
<p>Jag heter Jesper Lindström och går på socionomprogrammet, termin 6 och skriver just nu mitt examensarbete. Jag kontaktar dig för att du arbetar med socialt arbete utifrån din livserfarenhet eller socionomutbildning och jag avser skriva om kunskapssyn och kunskapsanvändning inom socialt arbete.</p> <p>Mitt syfte är att belysa kunskapssyn och kunskapsanvändning utifrån utbildade och outbildades perspektiv och sedan analysera detta utifrån kunskapsbegrepp och handlingsutrymme som teoretiskt ramverk. Jag kommer att ställa frågor utifrån organisation, handlingsutrymme, arbetsmetoder och ditt synsätt på dessa.</p> <p>Studien kommer genomföras med hjälp av semistrukturerade intervjuer där vi utgår efter på förhand bestämda teman kring kunskap. Du kommer vara en av sex personer som intervjuas och intervjun kommer att pågå under 45-60 minuter.</p> <p>Ditt deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan krav på motivering.</p> <p>Ditt namn och organisationstillhörighet kommer inte att nämnas i det färdiga arbetet. Det inspelade materialet från intervjun kommer förvaras oåtkomligt för obehöriga och kommer efter transkribering att raderas. Detta för att värna om din konfidentialitet.</p> <p>Arbetet kan komma att publiceras via MUEP, Malmö universitets databas.</p> <p>Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien</p> <p>Jesper Lindström</p>	

Samtyckesblankett (bilaga 2)

Jag samtycker härmed till att medverka i studien och vet vad dess syfte är. Jag har informerats om mitt deltagande i studien och att deltagandet är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta min medverkan utan några som helst följder. De uppgifter som framkommer under intervjun kommer inte att föras vidare och mitt namn kommer inte att presenteras i det slutgiltiga arbetet. De uppgifter som framkommer under intervjun kommer att behandlas på ett sådant sätt, så att min identitet inte röjs. Materialet, skriftligt som inspelat, kommer inte användas i något annat syfte än till denna uppsats. Materialet kommer inte sparas efter färdigställandet av studien men jag är medveten om att slutversionen är offentlig.

Ort och Datum

Informant

Studenten

Intervjuguide (bilaga 3)

Bakgrundsinfo

Ålder

Utbildning

Var jobbar du och hur länge har du arbetat där?

Kunskapsanvändning

Övergripande arbetsuppgifter och arbetsupplägg

Hur ser personaluppsättningen ut? Utbildningsnivå, kön, ålder?

Hade ni en introduktionsutbildning? Hur var den?

Använder ni er av färdiga metoder? Vilka (vetenskapliga) metoder använder ni er av?

Vad är din inställning till färdiga metoder?

Hur upplever du handlingsutrymmet? Finns där utrymme för dig att bestämma hur du själv vill utföra arbetet? – Om inte, trivs du att arbeta mer styrt?

Samtalar ni i arbetsgruppen omkring

forskning/metoder/etik/moral/värderingar/förhållingsätt/bemötande?

Kunskapssyn

Vad anser du är viktig kunskap i ditt yrke? (Teoretisk, praktisk, annan?) Exempel?

Vilken kunskapskälla tycker du väger tyngst i det dagliga arbetet? (praktisk, teoretisk, lång erfarenhet, kollegor/arbetsplatsen)

Hur blir du bättre på ditt jobb? Vidareutbildning, genom att utföra det eller en kombination?

Vad tycker du om evidens-baserad kunskap? Kan din arbetsgivare tillgodose dina behov då det gäller kunskap ex. fortbildning?

Hur ser du på steget mellan utbildningen och yrkeslivet? Anser du att utbildningen ger rätt förutsättningar att direkt börja arbeta eller saknades det något?

Personliga reflektioner

Vad innebär det för dig att vara professionell?

Kan vem som helst arbeta med människor på det sättet du gör? Vad krävs?

Vilka personliga egenskaper värderar du högst som socialarbetare? / Vad gör en till en duktig socialarbetare?

Begrepp (bilaga 4)

Livserfarenhetsbaserad kunskap - De utbildade socialarbetare som har intervjuats har alla vad som skulle kunna anses vara livserfarenhetsbaserad kunskap. Det vill säga kunskap och egen erfarenhet av livet som deras klienter lever. Exempelvis en person som tidigare har haft missbruksproblematik och numera arbetar med att hjälpa personer med missbruksproblematik med deras erfarenhet som ett verktyg i arbetet.

Socialarbetare - begreppet kommer i denna studie användas om en person som utför socialt arbete utan definition kring utbildning eller verksamhetsanknytning.

Utbildade och utbildade - benämningen utbildade kommer i denna studie användas om personer som genomfört eftergymnasial utbildning på högskola eller universitet som riktar sig mot arbete med människor. Interna utbildningar som erbjuds på arbetsplatsen erbjuder kommer jag inte benämna som utbildning i den bemärkelsen.

Information om informanterna (Bilaga 5)

Nedan kommer en kort presentation av de informanter som varit aktuella i denna studien. För att värna om informanternas konfidentialitet kommer de presenteras med fingerade namn.

Utbildade socialarbetare:

Anton 27 år

Anton är utbildad socionom och arbetar sedan två år tillbaka inom Malmö stad med preventivt socialt arbete.

Jenny 29 år

Jenny är utbildad socionom sedan tio år tillbaka. I sex år har hon arbetat med ungdomar i Malmö stad.

Tobias 38 år

Tobias är socionomutbildad och har lång erfarenhet av arbete på socialtjänsten. Sedan ett år tillbaka arbetar han inom missbruksenheten på socialtjänsten.

Outbildade socialarbetare:

Jonas 40 år

Jonas arbetar sedan 1,5 år på behandlingshem för självskadebeteende. Han har sen tidigare egna erfarenheter av missbruksproblematik.

Göran 59 år

Göran jobbar med socialt arbete inom en ideell förening i Malmö. Han har sedan tidigare egna erfarenheter av missbruksproblematik och kriminalitet.

Martin 41 år

Martin har åtta års erfarenhet av att jobba inom ett avhoppningsprojekt för ungdomar inom olika extremistiska rörelser. Martin har själv tidigare erfarenheter av att ha vistas inom en extremistisk grupp.