

Hanna Falkenström & Teres Hjärpe

Dokumentation och känslor

– socialekreterares pappers- och känslorarbete

Documentation and emotions. Balancing paper work and emotional work in the social services

This article deals with documentation and documentation requirements in relation to social workers' prerequisites to perform "emotional labour". Inspired by Arlie Hochschild's sociology of emotions and the selected concepts emotional labour, feeling management and "the speed-up", the study aims at illuminating processes unfolding at the intersection of paper work and emotional work. With a focus on social workers with authority-based investigative work tasks, the analysis reveals a somewhat ambiguous picture of how documentation and feelings work together. On the one hand participants describe how documentation practices are used to reflect upon and emotionally "let go" of cases, and that documentation contributes to feelings of "being in control", as well as to the anticipation of what feelings to manage. On the other hand, or at the same time, documentation requirements seem to be a source of anxiety, professional and internal dilemmas and stress, distracting the social worker from emotional management towards the user. These results nuance earlier research that has predominantly pointed out the negative perceptions and consequences of increased documentation requirements within the social services.

Hanna Falkenström, socionom, fil.kand. i socialt arbete från Socialhögskolan, Lunds universitet.

Teres Hjärpe, doktorand, Socialhögskolan, Lunds universitet.

Kontakt: teres.hjarpe@soch.lu.se

Introduktion

Socialekreterares ökande dokumentationsbörda beskrivs ofta som en del av en mer omfattande trend där det administrativa arbetet inom offentliga organisationer generellt har tilltagit (Agevall, Jonnergård & Krantz, 2017; Lauri, 2016; Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014). Administrativa sysslor beskrivs både ha ökat i omfång och blivit mer styrande, inte minst genom hur olika dokumentationsverktyg kommit att bli centrala för att garantera rättssäkerhet, kvalitet, transparens och evidens (Liedman, 2011; Svärdesten Nymans, 2012; Levay & Waks, 2006; Svensson & Karlsson, 2008; Bergmark et al., 2008).

En jämförelse av förändringar i barnavårdssystem i tio länder visar att ökade formella procedurer som styr socialt barnavårdsarbete är en genomgående trend (Gilbert, Parton & Skivenes, 2011, s. 249), ett resultat som bekräftas i svensk litteratur (Johansson & Ponnert, 2015, s. 153). Några exempel på förändringar som genererat nya och förändrade dokumentationskrav för den svenska socialtjänsten är införandet av utredningsverktyget BBIC– Barns behov i centrum (Socialstyrelsen, 2006), kravet på ”styr- och ledningssystem” inom socialtjänsten (SOFS 2011:9) och tillsättandet av en tillsynsmyndighet (IVO, 2015).

När ökande administration och dokumentstyrning ska förklaras återopas olika mer övergripande förändringar. Vanligast är New Public Management (Hood, 1995), där administration ses som en konsekvens av krav på redovisning och transparens i samband med att man skapar specialiserade och avgränsade enheter och kvasimarknader (Shanks, 2016; Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014; Hall, 2012; Berg, Barry & Chandler, 2008). Bringselius och Thomasson (2017) ser i stället fenomenet ökad administration som en motreaktion till NPM och marknadsanpassning. Begreppet *New Weberian State* symboliserar i sammanhanget en återgång till ideal där offentlig sektor strävar efter förutsägbarhet, stabilitet och legitimitet, bland annat genom standardisering (ibid., s. 156). Ökande dokumentation kan också kopplas ihop med socionomers strävan efter professionsstatus, bland annat genom retoriken kring evidensbaserad praktik generellt (Gambrill, 2011), eller när standardiserade bedömningsformulär lanseras (Martinell Barfoed & Jacobsson, 2012).

Kritiska röster har höjts från forskare (se kommande avsnitt om tidigare forskning), myndigheter och yrkesföreträdare som utifrån olika perspektiv hävdar att professionernas ”kärnuppdrag” kommit i skymundan. Ett aktuellt initiativ från Sveriges regering går under namnet Tillitsdelegationen och syftar till att minska administrativa krav och ”lägga grunden för en styrning präglad av större tillit och arbetsglädje” (Regeringsbeslut, 2016). Vidare har Cecilia Grefve, nationell samordnare för den sociala barn- och ungdomsvården, visat att socialekreterare ägnar enbart 15 procent av sin tid till direkt brukararbete, något hon försökt ändra på genom en ”förbättringsresa” till landets socialtjänstkontor (Socialdepartementet, 2017).

Studier visar att många professionella varit initialt positiva till BBIC (t.ex. Agevall, Jonnergård & Krantz, 2017, s. 18) och andra standardiserade dokumentationskoncept (Bringselius, 2011), men också att den sammantagna administrationsbördan är en källa till otillfredsställelse inom myndighetsutövning (Lauri, 2016; Epstein et al., 2007; Baines, 2009).

Ofta ställs dokumentation i motsatsförhållande till centrala meningsskapande drivkrafter för socialarbetare, som främst antas utgöras av brukarkontakt och förändringsprocesser (Georgellis, Iossa & Tabvuma, 2010; Baines, 2009; Abramovitz & Zelnick, 2015). I den här artikeln intresserar vi oss för skärningspunkten mellan dokumentation och det andra, "det meningsfulla" innehållet i socialsekreterarens arbete, en skärningspunkt vi ämnar undersöka med hjälp av Hochschilds (1983/2012) teori och begreppsram om känslorarbete.

Hochschild (1983/2012) menar att den huvudsakliga arbetsinsats som professionella i människobemötande yrken erbjuder på arbetsmarknaden (och som därför kan exploateras) är förmågan att manövrera och styra sina egna känslor. Den professionella identiteten utgörs till stor del av förmågan att behärska styrningen, en arbetsinsats som tar energi och kräver tid för omställning och återhämtning. Hochschild har studerat flygvärdinnor och förklarar deras allt mer påklistrade, till skillnad från genuina, leenden med förändrade förutsättningar (ökad arbetsbelastning, minskad tid för återhämtning m.m.) att hantera sina känslor i arbetet. Hochschild menar att en sådan förståelseram torde vara relevant för alla som i sitt yrke möter människor, något vi vill utforska i förhållande till socialsekreterare som arbetar med utredningar.

Mot en bakgrund av ökande dokumentationskrav, där initiativ redan påbörjats för att förändra, är vårt syfte att undersöka hur utredande socialsekreterare upplever att dokumentation och dokumentationskrav påverkar deras förutsättningar att i arbetet hantera och styra sina känslor. Trots uppenbara skillnader mellan flygbranschen och socialtjänsten undersöker vi i artikeln hur Hochschilds teori kan användas för att analysera några centrala aspekter av utredande socialsekreterares arbetsvardag. De frågor vi intresserar oss för är: Vad innebär känslorarbete för socialsekreterare som arbetar med utredningar? Hur upplevs dokumentation påverka förutsättningarna för att bedriva detta? Är dokumentation ett hinder för känslorarbete eller finns det inslag som är värda att värna om? Kan dokumentation till och med vara en hjälp för känslorarbetet?

Forskning om dokumentation – ett delat fält

Hochschilds teori om känslorarbete har i våra litteratursökningar inte påträffats som förståelseram för att undersöka upplevelser av dokumentation. Däremot finns det studier som behandlar socialarbetares förutsättningar, attityder, trivsel, arbetsglädje,

kunskapsutveckling och arbetsförhållanden kopplat till administration och byråkratisk logik. Känslorbetet kan tänkas ingå i sådana bredare begrepp. I Agevalls med fleras (2017, s. 25) studie om dokumentstyrning påträffas exempelvis ”känslomässigt engagemang” som en beståndsdel i den kunskapsriktad som de menar utmärker professionell kunskapsutveckling.

Litteraturgenomgången visar på ett delat fält där en riktning beskriver dokumentationens styrnings- och kontrollfunktion på ett övervägande negativt sätt, och en annan riktning representeras av forskare som deltar i att utveckla eller identifiera mer positiva erfarenheter av att arbeta med standardiserade dokumentationssystem.

Organisationsforskaren Mats Alvesson, som representerar den kritiska hållningen, har beskrivit det samspel som pågår mellan organisationer och samhället i termer av dimridåer, grandiositet och illusionsnummer (Alvesson, 2006, s. 19–30) eller funktionell dumhet (Alvesson & Spicer, 2012, s. 1201) där meningslösa administrativa projekt sätts igång för att skapa symboliska värden. Forssell och Ivarsson Westerberg (2014) skriver i *Administrationssamhället* att ”vi riskerar att administrera oss till döds” (2014, s. 250). De noterar förekomsten av ”anticiperingsstrategier” inom olika organisationer som innebär tidskrävande dokumentation i förebyggande syfte att klara en eventuellt kommande granskning (ibid., s. 131). Titeln för omdömligen tankarna till Michael Powers (1997) *Audit society* (granskningsamhället) i vilken en utvärderingslogik beskrivs genomsyra offentliga organisationers riktning. Munro (2004) ser en risk i att den administrativa karaktären attraherar personal med en annan typ av drivkrafter än att arbeta med människors förändringsprocesser. Stefan Morén noterar i en debattartikel (1999, s. 331) en ny ”administrativ logik” eller ett nytt sätt på vilket själva praktiken motiveras och menar att socialarbetare låter sig reduceras till handläggare som tillämpar paragrafer i stället för att assistera brukare. Han efterfrågar alternativa, mer brukarcentrerade arbetsformer för dokumentation.

Flera forskare beskriver ökad byråkratisk styrning mot organisatoriska mål till priset av ett urholkat handlingsutrymme, minskad autonomi och tillit till socialarbetarens professionella bedömning (Rogowski, 2011, s. 925; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008, s. 206). I Julia Evetts (2011, s. 411) terminologi har en ”yrkesmässig professionalism” ersatts av en ”organisatorisk professionalism” och värden som kollegialitet och professionellt handlingsutrymme har fått ge vika för styrning, standardisering och granskning. Munro (2004) och Lauri (2016) diskuterar dokumentationen som präglad av socialsekreterarens medvetenhet om eventuell granskning (från myndigheter, chefer, kollegor, medier m.m.) varför den i första hand fyller ett kontrollerande syfte. En konsekvens av den komplexa kontrollen innebär enligt dem ett ökat avstånd mellan handläggare och brukare.

Vidare har såväl svenska som internationella studier pekat på att överväldigande och motsägelsefulla dokumentationskrav förklarar vantrivsel och utbrändhet inom

myndighetsutövning. Dokumentation upplevs ta tid och energi från brukararbetet vilket socialarbetare ser som yrkets meningsfulla kärna. Detta framkommer i undersökningar från USA (Epstein, Adams & Lalayants, 2007, s. 19–20; Abramovitz & Zelnick, 2013, s. 289), och i studier i liknande organisationer i Kanada (Baines, 2010), Storbritannien (Munro, 2004) och Sverige (Perlinski, 2010; Kullberg, 2011). Karin Kullberg visar bland annat hur kvinnliga socionomers mest framträdande skäl för att byta arbete är en önskan om mer autonomi och mindre ”styrda” arbetsformer (2011, s. 54). Missnöjet tillskrivs den otillfredsställelse som uppstår i kontrasten mellan socialarbetarens träning i att tänka utifrån ett integrations- och helhetsperspektiv och ökad detaljstyrning inom socialtjänsten (Perlinski, 2010, s. 4; Bergmark, 2014, s. 31; Pettersson, 2014, s. 133; Baines, 2010). Annan forskning visar hur detaljstyrningen riskerar att leda till avprofessionalisering eftersom autonomi för de anställda minskar (Aaronson & Smith, 2009, s. 531; Brante, 2014 s. 354). Pia Tham (2006, s. 1239) finner dock att organisatoriska omständigheter som brist på belöning och uppskattning har ett tydligare samband med intentioner att byta jobb än faktorer relaterade till själva arbetsuppgifterna, där administration och ärendemängd ingår.

En annan hållning har den forskning som är delaktig i att utveckla strukturerade dokumentationssystem och standardiserade bedömningsformulär som Barnets behov i centrum, BBIC (Johansson, 2004), Dokumentation av klienter, DOK (Anderberg & Dahlberg, 2009) och Addiction Severity Index, ASI (Engström, 2009). En vanlig utgångspunkt är att det sociala arbetet i högre grad än tidigare ska baseras på kunskap och evidens där strukturerad dokumentation, uppföljning och utvärdering ses som viktiga verktyg (Tengvald, 2003; Engström, 2009). Eileen Gambrill (2011) beskriver hur det ofta missförstådda begreppet EBP (evidensbaserad praktik) uppstått som ett alternativ till en praktik där beslut baseras på tradition, anekdotisk information och strävan efter konsensus inom professionen. Stora variationer i att hantera likartade problem och att brukare inte alltid erbjuds de insatser som har bäst effekt riskerar att bli konsekvenser av detta (ibid., s. 27). Att socialarbetare förlitar sig på minnet, sina känslor och det egna omdömet framhålls även som en etisk risk gentemot brukarna. Hållningen återkommer i studier som syftar till att utveckla standardiserade bedömningsinstrument, dokumentationssystem och andra metoder och modeller. Cumming et al. (2007) lyfter exempelvis fram dokumentationens förtjänster när det kommer till att tydliggöra socialarbetares känslorarbete. Författarna menar att patienters rättssäkerhet hotas om dokumentationen inte synliggör personalens etiska överväganden, som annars riskerar att bli för känslostyrda.

Det finns även studier som visar på inte fullt så negativa eller styrande upplevelser av standardiserade dokumentationssystem från Försäkringskassan som också förändrats mot ökad standardisering och regelstyrning (Andersson et al., 2011, s. 59–60). När Bringselius (2011) undersöker handläggares upplevelser av detta framkommer

att de anser att yrkets status, legitimitet och auktoritet har ökat. Bringselius (2011) drar slutsatsen att handläggares roll i mötet med brukarna förenklas när de använder sig av standardiserade verktyg vilket kan bidra till en avlastande upplevelse. Olofsdotter Stensöta (2013, s. 110) visar hur handläggare på Försäkringskassan har olika sätt att förhålla sig till ökande standardisering och dokumentation där idealtyperna *administratören* och *rättighetsförvararen* har anammat ett regelfokuserat arbetssätt medan *entreprenören* och *hjälparen* fortsätter att vara mer brukarfokuserade. I en studie inom den engelska motsvarigheten till Arbetsförmedlingen (Grant, 2013) framkommer att trots administrativa krav så kan välfärdsarbetarna använda sitt handlingsutrymme till att själva styra och motivera varför de skulle arbeta på ett annat sätt än enligt riktlinjerna. Manualer, regler och riktlinjer behöver alltså inte bara vara hinder i det sociala arbetet utan kan bidra till upplevd trygghet och säkerhet när socialarbetare ska utföra sina sysslor.

En alldeles ny studie av Agevall et al. (2017) undersöker vad dokumentstyrningen får för konsekvenser för professionernas kunskaps- och normsystem. I likhet med andra studier vi refererat till ovan pekar författarna på en upplevelse bland socionomer av hög arbetsbelastning och ökande dokumentation som tar tid från kärnuppdraget. De noterar samtidigt att till skillnad från vissa andra yrken, har dokumentstyrningen inte lett till ett minskat känslomässigt engagemang bland socialsekreterare. Styrningen har snarare ställt krav på att socialsekreteraren har en egen drivkraft som försäkrar att de inte bara "checkar av" det som ska ingå i en utredning (ibid., s. 136). Vår tolkning av det är att socialsekreterarna kompenserar för styrningen, vilket i sin tur kan förklara utbrändhet och stress, och i förlängningen att man söker sig till andra arbetsuppgifter. Författarna frågar sig om "det finns en risk för att dokumentstyrning kombinerat med en hög arbetsbelastning kan leda till emotionell utmattning?" (ibid., s. 151).

När dokumentation i annan tidigare forskning kopplats ihop med olika fenomen som kontroll, styrning, stress, tidspress, etik och rättssäkerhet, evidens med mera har vi gemensamt med den sistnämnda studien intresset för dokumentationens förhållande till känslor som en del av socialsekreterares professionsutövning.

Känsloarbete i service- och människobehandlande yrken

För att undersöka arbete med dokumentation och känslor i socialtjänsten har vi, som redan nämnts, valt att utgå ifrån den teori som Arlie Russel Hochschild (1983/2012) formulerar i *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Med hjälp av tydliga referenser till bland andra Karl Marx, Erving Goffman och Thomas J. Scheff ger hon oss verktyg att förstå anställdas förutsättningar och hur de hanterar dessa i serviceinriktade och människobehandlande organisationer. Inledningsvis beskri-

ver hon hur efterfrågan på fabriks- och industriarbetares fysiska insats till stor del har ersatts av en exploatering av de anställdas *emotional labor* inom serviceinriktade arbeten, både inom privat och offentlig sektor. Emotional labor, vilket vi hädanefter kommer att benämna känsloarbeta, innebär att anställda förväntas styra sina känslor utifrån organisationens intresse och att en del av den professionella identiteten uppnås genom att de behärskar styrningen. Känslarbetet pågår både i privatlivet och i arbetslivet med den skillnaden att aktörer i privatlivet har större frihet att omförhandla och ifrågasätta relationerna.

Hochschild beskriver känsloarbeta som ett sätt att anpassa sina känslor i syfte att kunna visa upp något för situationen önskvärt, oavsett om den överensstämmer med den egna ursprungliga känslan. Det handlar om en koppling mellan tanke och känsla som vi förmår styra över och som hjälper utövaren att anpassa sig efter en servicemottagare. Det är den förmågan som arbetstagaren säljer: "the emotional style of offering the service is part of the service itself" (ibid., s. 5). När den här förmågan, som vi ofta använder omedvetet i privatlivet, styrs av kommersiella intressen uppstår vad hon kallar *transmutation*.

Med flygvärdinnor i USA som exempel beskrivs olika tekniker för att utföra känslarbetet. Inte minst måste flygvärdinnan kontrollera sitt eget temperament för att skapa en behaglig stämning bland passagerarna. Att hantera passagerare som uppför sig respektlöst anses vara en del av arbetet och flygvärdinnan får lära sig *feeling management*, det vill säga 'känslostyrning', i form av tekniker som hjälper henne att exempelvis hantera mötet med en missnöjd passagerare utan att själv bli arg. Det kan innefatta att dölja ilska, men även att hindra att den ens uppstår, exempelvis genom att tänka på jobbiga passagerare som flygrädda eller att de varit med om något traumatiskt som får dem att bete sig illa.

Känslostyrning innefattar det som Hochschild (1983/2012) beskrivit som ett slags skådespel med olika grad av intensitet. Det "ytliga skådespelet" (*surface acting*) innebär en kontroll över kroppsspråk och mimik och det kan utföras utan att aktören upplever den känsla som gestaltas. Det "djupa skådespelet" (*deep acting*) utgår i stället ifrån att själva känslan medvetet förändras i syfte att antingen stämma överens med sociala förväntningar eller som ett sätt att undvika smärta. I arbetslivet påverkas skådespelet av institutionella mekanismer vilket kan liknas vid en slags regi av det känsloarbeta som utförs av enskilda aktörer. Känslorna kan tyckas äkta, men de uppstår för att motsvara förväntningar från den institutionella omgivningen. Problemet uppstår när företaget eller organisationen inte erkänner den psykologiska ansträngning som skådespelet, i synnerhet det djupa, kräver av sina utövare.

Att ge personlig service till passagerarna är en del av flygvärdinnans professionalitet, men Hochschild noterar en gradvis förändring sedan 1970-talet där flygvärdinnans genuina värme gentemot passageraren bytts ut mot ett påklistrat leende. Ökad

konkurrens har inneburit ett större antal passagerare och fler flygningar på samma tid, försämrade arbetsvillkor och kortare tid för återhämtning mellan turer. Parallellt har marknadsföringskrig skapat förskönande reklam som lett till en diskrepans mellan passagerarnas förväntningar och verkligheten. Flygvärdinnan förväntas kompensera och allt fler och mer besvikna passagerare ska bemötas samtidigt som möjligheten att utföra känslorbet har försämrats, en utveckling som Hochschild kallar "the speed up". Även inom parallell teoribildning kring social acceleration (Rosa, 2003) ses "den ekonomiska motorn" (ibid., s. 11) som en av flera pådrivande faktorer av en utveckling där allting går fortare och fortare, samtidigt som tiden upplevs räcka till allt mindre. Människors förmåga till perception och att hantera information hör till de fysiska processer som inte kan accelerera och därmed skapar en kontrasterande trögare "temporal rytm". Medan social acceleration är en process som genomsyrar samhället mer genomgripande (tekniskt, politiskt, kulturellt, socialt) åsyftar Hochschilds speed up mer specifikt förväntningarna på den mängd kunder eller ärenden professionella i människobehandlande yrken ska kunna hantera.

Appliceringar av Hochschilds teori

Uttrycket "the (over) managed heart" (Bolton, 2005, s. 1–2) representerar kritik som framförts mot Hochschilds formulering av hur känslostyrning i arbetslivet påverkas och fungerar. Bolton menar att Hochschild medverkar till en endimensionell och pessimistisk bild av arbetslivet där enbart kommersiella intressen kidnappar och styr den anställdes känsloliv. Känslostyrning är i lika hög grad ett resultat av egna professionella normer och vanlig social interaktion på arbetsplatsen, menar Bolton.

Hochschild (1983/2012) själv poängterar att teorin om känslorbet är överförbar på alla yrken där den arbetande samtidigt hanterar sina egna och andras känslor. Trots den kritik som framförts har hennes förståelseram applicerats på en mängd olika professioner och forskningsområden inom exempelvis sjukvården (Vermaak, Görgens-Ekermans & Nieuwenhuize, 2017; Delgado et al., 2017), olika former av kundtjänstarbete (Deery, Iverson & Walsh, 2002; Cosette & Hess, 2015) och för att studera lärare (Yilmaz et al., 2015; Springer & Oleksa, 2017). Inom socialt arbete har exempelvis Kanasz och Zielińska (2017) beskrivit känslorbet som en central del av socialarbetarens brukararbete.

Gemensamt har studierna intresset för de anställdas risk för utbrändhet som en följd av antingen yrkets generella förutsättningar att bedriva känslorbet eller som en följd av ytligt skådespel. En återkommande slutsats är att hänsyn borde tas till professionellas utövande av känslorbet i den stöttning som erbjuds för att motverka utbrändhet.

Vad gäller kopplingen mellan känslorbet och dokumentation har vi i en studie (Kanasz & Zielińska, 2017) funnit ett påpekande om att byråkrati och dokumentation

ofta står i vägen för socialarbetarnas engagemang (ibid., s. 361). I vår artikel erbjuder Hochschilds teori ett verktyg för att undersöka socialsekreterares förhållningssätt till dokumentationskrav specifikt. Vi menar inte att flygvärdinnornas konkurrensutsatta bransch kan likställas med socialtjänsten i offentlig sektor. Inte heller kan flygvärdinnans uppdrag att ge service under en flygning jämföras med socialsekreterarens förändringsinriktade uppdrag. Det finns däremot likheter utöver människobemötandet, som exempelvis parallellt ökande kontroll- och effektivitetskrav, som motiverar teorivalet i sammanhanget. Avslutningsvis vill vi poängtera att vi inte gör anspråk på att göra rättvisa åt de klass- och genusperspektiv som genomsyrar Hochschilds arbeten.

Deltagande observationer och intervjuer inom individ- och familjeomsorgen

Artikeln bygger på material från deltagande observationer och intervjuer som samlats in i två omgångar inom sydsvenska kommuners individ- och familjeomsorg. Alla deltagare som observerats och/eller intervjuats har gemensamt att de arbetar med olika typer av utredande uppgifter med hjälp av dokumentbaserade verktyg som BBIC och ASI.

Under hösten 2013 och våren 2014 genomfördes etnografiskt fältarbete i en kommun i form av deltagande observationer, intervjuer och dokumentinsamling. Syftet var att utifrån en explorativ ansats samla in material om förhållningssätt till dokumentering.¹ Av ett mer omfattande material som samlades in och avrapporterades (Hjärpe, 2015) under perioden är det huvudsakligen fältanteckningar från observationer av nio handläggarmöten för barnutredare och fem individuella intervjuer med representanter från ledningsgruppen (avdelningschef, två enhetschefer, kvalitetsutvecklare och kvalitetscontroller) som legat till grund för den här analysen. Ytterligare sex intervjuer med socialsekreterare genomfördes i två olika kommuner under våren 2017 (Falkenström, 2017).² Två av deltagarna arbetade med utredningar kring ensamkommande barn och övriga fyra med bland annat missbruksutredningar inom socialpsykiatri respektive socialtjänstens vuxenavdelning. Sammanfattningsvis innefattar det empiriska underlaget nio observationstillfällen och elva individuella intervjuer. Vi refererar till samtliga personer som observerats eller intervjuats som deltagare i vår studie.

1 Empirin samlades in inom ramen för forskningsprojektet "Blanketter, formulär och pappersgöra – expanderande dokumenteringspraktiker i sjukvård och socialtjänst" som drivs av Katarina Jacobsson och Elizabeth Martinell Barfoed vid Lunds universitet. Projektet är etikprövat och finansierat av Riksbankens Jubileumsfond. För projektpublikationer, se Thelander och Jacobsson, 2016, Carlstedt och Jacobsson, 2017, Hjärpe 2017 samt Martinell Barfoed, 2018.

2 Hanna Falkenström och Teres Hjärpe har bidragit i lika stor utsträckning till artikeln och står som likvärdiga författare.

Under observationer av handläggarmöten pendlade graden av deltagande mellan att vara mer återhållsam, likt vad Czarniawska (2007, s. 21) kallar "skuggning", och att delta mer aktivt (Atkinson, 2015, s. 39; Emerson, Fretz & Shaw, 2011, s. 1–3). På vissa möten hade observatören en mer passiv roll vilket möjliggjorde att detaljerade fältanteckningar kunde göras på plats. Vid andra tillfällen involverades observatören i handläggarnas diskussioner, och anteckningar fick i stället skrivas mer utförligt i efterhand. Målsättningen var att fånga deltagarnas dialog så ordagrant som möjligt, men även att notera hur deltagarna uttryckte sig i form av ansiktsuttryck, kroppsspråk med mera.

Samtliga intervjuer har genomförts med hjälp av en intervjuguide med på förhand strukturerade teman (Kvale, 1996, s. 129). Intervjuguiderna var inte identiska för de två insamlingsomgångarna, men innehöll liknande teman om deltagarnas upplevelser av dokumenteringsinslaget i sitt arbete. I förberedelserna inför de intervjuer som genomfördes 2017 var exempelvis Hochschilds teoretiska begreppsram en mer medveten utgångspunkt än i den tidigare datainsamlingen.

Datainsamling och en första kodning utfördes individuellt av respektive författare. I kodningen användes både teman som funnits med redan i intervjuguiden och teman som uppstått under genomförande, transkribering och läsning av intervjuer. Efter att ha noterat att de båda materialen, trots tidsmässigt glapp (cirka fyra år) mellan respektive datainsamling, på liknande sätt belyste en tvetydighet i deltagarnas förhållningssätt till dokumentation, genomförde vi en andra gemensam kodning utifrån utvalda teman (se rubriker i artikelns analysdel).

Trots att intresset för dokumentation i bred bemärkelse fanns med redan från början, är artikelns resultat om dokumentation i förhållande till känslorarbete något som vuxit fram ur en tolkningsprocess där datainsamling, inläsning av tidigare forskning och teori har varvats genom en så kallad iterativ strategi (Dellgran & Höjer, 2003, s. 156).

Socialarbetare mellan papper och känslor

I det följande kommer vi först att ge en kort bild av vad känslorarbete kan innebära för utredande socialsekreterare i syfte att visa på teorins relevans för socialt arbete. I nästa steg fördjupar vi oss kring hur dokumentationskrav kan påverka det. Vi kommer att visa på olika förhållningssätt som uppstår i skärningspunkten mellan dokumentationskrav och uppgiften att utföra känslorarbete.

Känslohantering inom socialtjänsten

Socialarbetaren ägnar sig åt känslorarbete, menar Hochschild, när hon i mötet med brukaren uppvisar ett bekymrat ansiktsuttryck med förhoppning att brukaren ska känna att socialarbetaren är omtänksam (1983/2012, s. 11). Även om det finns olika

beskrivningar av det sociala arbetets syfte och mål (Dominelli, 2002, s. 3), är ett centralt inslag som återkommer intentionen att med olika medel bidra till att bibehålla, förändra eller förbättra för utsatta individer och grupper (t.ex. IASSW, 2014; Threvithick, 2008, s. 13; Meeuwisse, Sunesson & Swärd, 2000, s. 43).

Deltagarna i vår studie ger flera exempel på hur de ägnar sig åt känslorarbete genom att på olika sätt försätta sig, eller sträva efter att försätta sig, i känslolägen som de tror gynnar just ett sådant "förändringsinriktat" uppdrag. Motivationsarbete utgör exempelvis en stor del av deltagarnas arbete där den känsla eller övertygelse de själva utstrålar beskrivs som avgörande för att "få med sig" brukaren. Det handlar exempelvis om att motivera till insatser med brukarens samtycke för att undvika omhändertaganden enligt LVU – lagen om vård av unga. I flera intervjuer nämns samtalsmetoden MI (motiverande intervjuer), vars två uttalade principer är att visa empati och undvika konflikt (Bundy, 2004).

Deltagare beskriver även hur de mer eller mindre medvetet väljer att visa, dölja eller hindra ilska eller besvikelse mot brukare. I ett exempel tror socialsekreteraren att den egna besvikelsen kan tolkas som ett slags skuldbeläggande av brukaren, vilket är negativt för det fortsatta arbetet. Besvikelsen är en medveten känsla som socialsekreteraren döljer inför brukaren, vilket Hochschild kallar ytligt skådespel. En annan socialsekreterare uppger att erfarenhet i yrket gjort att hon sällan upplever att hon blir besviken på brukare. Hon har medvetet arbetat med att bli följsam och inte "vilja mer än vad brukaren vill" för att undvika besvikelse. Det här exemplet iscensätter djupt skådespel eftersom känslan som socialsekreteraren menar att hon "egentligen" skulle haft inte ens uppstår. En tredje socialsekreterare beskriver hur hon tolererar mer från brukare än från kollegor och chefer som hon kan bli arg och besviken på:

Jag tror det är mycket brukarens utsatthet och att det ändå är svaga grupper. [...] Medan andra som jobbar här, kollegor och chefer och så. [...] Det är ju människor med goda resurser och ... Ja, en ställning i samhället. Men brukaren har ju inte alls den ställningen. (Intervju med socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Flygvärdinnorna som Hochschild (1983/2012) studerat kunde öka sitt tålamod med störande passagerare genom att tänka på deras flygrädsla eller tidigare traumatiska erfarenheter. En liknande teknik tycks den intervjuade socialsekreteraren använda här.

Dokumentation som bearbetningsstöd

Hochschild (1983/2012) beskriver att utrymmet mellan två uppdrag skapar tid för nödvändig återhämtning och omställning, ett måste för att kunna utföra känslorarbete i längden. Några deltagare i vår studie beskriver hur arbetet med dokumentation fungerar som ett tillfälle att reflektera kring ärenden, att i lugn och ro överblicka och

bearbeta relaterade händelser. Exempel ges också på hur dokumenterandet kan skapa en nödvändig distans till brukarna som gynnar bearbetning av innehållet i möten eller samtal. Dokumentationen kan vidare spela en central roll just för möjligheten att känslomässigt släppa ett ärende:

De gångerna jag har skrivit journalanteckningar som jag verkligen är nöjd med ... lite längre, lite mer detaljerade. När jag tänker efter är det ju de ärendena jag sen kunnat släppa. När man bara skriver det absolut mest väsentliga i en journalanteckning ... då blir det svårare liksom att släppa. För många gånger är det ju detaljerna som gör att ... det känns liksom färdigbehandlat. (Intervju med socialsekreterare för barn och unga)

Arbetet med journalanteckningar fungerar i exemplet ovan som en del av omställningen mellan att släppa tidigare möten eller ärenden och att gå vidare mot nya.

När vissa av deltagarna föreställer sig brukares bearbetning av ärenden beskriver de hur dokumentationen får en speciell mening. Ett ärende kan upplevas "färdigt" först när socialsekreteraren försäkrat sig om att hennes dokumentation kan tjäna detta syfte för brukaren. Under insamlingen av vårt material noterades att socialsekreterare tillskriver dokumentationen olika syften och att det påverkar deras uppfattning om hur mycket och vad de borde skriva. I varierande grad betonar de rättssäkerhet, beslutsunderlag, kollegors möjlighet att sätta sig in i ärendet, eller brukarens förståelse. En socialsekreterare som till sin chefs förtret envisas med att skriva utförliga anteckningar tänker sig att barnet någon gång kommer att begära ut handlingarna:

Jag brukar vara noga med dokumenteringen och tänka att detta barn blir 18 snart och kommer kanske att begära ut sina akter och läsa dem. Då ska det vara begripligt för dem, de ska kunna förstå varför de inte fick bo med sin mamma och pappa, varför de blev placerade och så vidare. Därför skriver jag ganska så mycket och får ibland kritik för detta. Men jag har en baktanke med att skriva så mycket. (Socialsekreterare inom barn och unga, fältanteckning från handläggarmöte)

Dokumentationen beskrivs av vissa deltagare som ett arkiv för att tillsammans med brukare undersöka vad som gått snett. En del av omställningen mellan möten och ärenden kan därför bestå av en försäkran om att dokumentationen uppfyller syftet om en framtida bearbetning för brukaren.

En känsla av att ha kontroll

Enligt Bringselius (2011) bidrar standardiserade verktyg till en ökad struktur och tydlighet gentemot brukaren. I vårt material framkommer att olika "dokumenteringskoncept" kan upplevas ha liknande fördelar. Strukturen ger en måttstock på vad som behöver göras (och inte) i en utredning och tycks fungera som ett motgift till känslor av osäkerhet, oförutsägbarhet, föränderlighet och komplexitet som ofta omger socialtjänstens ärenden:

Det är viktigt att innehållet finns med, vad man kom överens om i själva planeringen, jag försöker vara så strukturerad som möjligt och återinföra det i systemet så snabbt som möjligt. För att det blir ju mycket till slut och risken är ju att ... ja, att det [som planerats och beslutats] blir liggande och ... att man liksom inte får ordning på det. Och det är ju inte ok. (Intervju med socialsekreterare inom missbruksområdet)

En aspekt som framhävs är hur BBIC:s dokumentstruktur tvingar utredaren att fokusera på barnets bästa:

I och med att BBIC-dokumenterna, de nya, är utformade som de är så är det nästan en omöjlighet att missa det. Man måste till exempel fylla i en ruta "Varför har du inte träffat ungdomen?" Så att det blir svårare att smita undan ... och det blir ju till brukarens fördel tänker jag. (Intervju med socialsekreterare inom barn och unga)

När socialsekreteraren använder BBIC-dokumenterna för att som i exemplet klargöra hur många gånger hon träffat en viss brukare verkar det röra sig om en liknande sorts legitimitet som i Bringselius (2011) och Cummings et al. (2007) studier. Systemet upplevs garantera att hon inte dras med i komplexiteten eller nätet av processer och komplicerande faktorer, utan talar om för henne vad hon skall göra. Känslan av kontroll och förutsägbarhet kan i alla fall tillfälligt lugna. Standardiseringen av tillvägagångssättet, genom den möjlighet till planering av utredningens olika moment som den möjliggör, talar också på förhand om för socialarbetaren vilka känslor som kan komma att bli aktuella att hantera.

I det här och föregående avsnitt har vi konstaterat att det finns aspekter av dokumenterandet som upplevs meningsfulla och som underlättar socialsekreterarens känslöarbete. Det kan sättas i kontrast mot den omfattande kritiska litteratur som vi presenterat i artikelns inledning. Om dokumentstyrningen likställs med en institutionell mekanism som föreslår vad socialsekreterarna ska känna och göra (Hochschild, 1983/2012) är det därför relevant att analysera även den grupp socialsekreterare som anser att dokumentationen medför värdefulla inslag. Kan det ses som en "framgångs-

rik” internalisering av organisatoriska målsättningar? Vilka konsekvenser medför i så fall internaliseringen för socialsekreterarna och deras brukare? Och är det själva dokumentationen eller omständigheterna kring den som påverkar upplevelsen? Den fortsatta analysen visar på mer problematiska aspekter av dokumentationens inverkan på känslorbetet, som snarare tycks handla om olika komplicerande omständigheter. Det utmynnar i en reflektion kring vilka konsekvenser de här omständigheterna innebär för de socialsekreterare som berörs av dokumentationskrav.

Klärar dokumentationen en granskning?

I vårt material förekommer svar som tyder på att kontrollen, som kunde upplevas gynna socialsekreterarna, har en baksida och att arbetet med dokumentation även leder till ängslighet. Det som skrivs i syfte att komma framåt i ett ärende, kan bli föremål för granskning, kontroll och repressalier, något deltagarna visar sig ha i åtanke kontinuerligt. Hochschild (1983/2012) beskriver hur flygbolagets övervakning av flygvärdinnans arbete bland annat sker genom att passagerares ”ris och ros-brev” sparas i hennes akt. Flygvärdinnans ständiga medvetenhet om det här påverkar hennes arbete på samma sätt som socialsekreterarnas medvetenhet om att deras dokumentation kan bli föremål för granskning av medier, tillsynsmyndigheter, politiker, chefer eller brukare:

När man har hållit på ett tag ja, då ... ja, man finner ett sätt att överleva. Att ändå dokumentera tillräckligt. För den dagen du sitter där och det händer någonting. Du kanske blir ... JO-anmäld. Eller det kommer en Lex Sarah eller något sådant. Då måste du ju kunna gå tillbaka och påvisa vad du har gjort och vad som har hänt. Så att du kan inte heller bara så chansa ... att ha tur och aldrig bli liksom granskad. (Intervju med socialsekreterare inom socialpsykiatri)

I våra intervjuer har deltagare även beskrivit att dokumentationen blir särskilt viktig när de på chefens uppmaning eller på grund av tids- eller resursbrist tvingas arbeta på ett sätt de inte upplever som helt och hållet självvalt. De beskriver hur de vill se till att det i dokumentationen framgår varför de inte arbetat på det sätt de själva skulle föredra.

Forssell och Ivarsson Westerberg (2014, s. 133) kallar den eventuella granskningens närvaro för ”internaliserad granskning” och har visat hur bland annat sjukvårdspersonal dokumenterar omfattande för säkerhets skull för att ”hålla ryggen fri” vid anklagelser om felaktig behandling (ibid., s. 131). Att även socialtjänstpersonal ägnar tid åt att hålla ryggen fri bekräftas i vårt material. Under en observation enades exempelvis deltagarna på en föreläsning om megatrender i offentlig förvaltning om att ett lämpligt namn på socialtjänstens arbete idag är just ”ryggen-fri-samhället”:

Ja, detta att man ska ha ryggen fri, att man har ett papper på vad man har gjort. Man ska ha ryggen fri från Janne Josefsson och IVO och alla andra tillsynsmyndigheter. (Fältanteckning från kurstillfälle, sagt av enhetschef för barnutredningsenhet)

Medvetenheten om att kollegor kommer att läsa ens dokumentation påverkar också. Samtidigt som journalföring kan fungera som ett "organisatoriskt minne" (Forssell & Ivarsson, 2014, s. 132) kan det i praktiken bli ett kontrollinstrument när kollegor tar del av varandras dokumentation. När Lauri (2016) diskuterar socialsekreterares upplevelse av att ha en medhandläggare, nämner han att det i och för sig kan leda till högre kvalitet, men att den kontroll som krävs mellan socialsekreterarna tar tid i anspråk och riskerar att skapa ökat avstånd mellan brukare och socialsekreterare. Utifrån vårt material och Hochschild's teori drar vi slutsatsen att socialsekreterares möjlighet att arbeta med känslor och att förhålla sig till sitt känslöarbete grumlas av en ängslan kring om man borde dokumentera mer och bättre.

Dokumentation som hinder för "riktigt" socialt arbete

I likhet med tidigare studier (Georgellis, Iossa & Tabvuma, 2010; Epstein et al., 2007; Baines, 2010) sätts dokumenteringssysslor i vårt material återkommande i ett motsatsförhållande till "det riktiga" brukararbetet, det vill säga att träffa och arbeta med brukarna. BBIC-dokumentet som delvis upplevs som ett stöd kan samtidigt "överstyra" deras kontakt med brukarna och minska deras förmåga att vara inkännande och flexibla. När en enhetschefs ståndpunkt efterfrågas i en intervju säger hon sorgset:

Vi är så fast i dokumentationen i vårt jobb. Vi försvinner mer och mer från brukaren. Vi lyssnar mindre och mindre och skriver mer och mer. (Intervju med enhetschef för utredningsenheten för barn och unga)

Ett exempel visar hur dokumentation rentav kan blockera känslöarbetet. Enligt BBIC-modellen ska det på förhand planeras vilka teman som ska behandlas på vilka möten och i vilken ordning, något vissa deltagare ifrågasätter (jfr Agevall et al., 2017, s. 138). Ibland har familjerna andra behov eller föreställningar än vad utredningsmodellen föreslår och socialsekreteraren ställs inför dilemmat kring vad som ska prioriteras:

Jag tycker att BBIC:s dokument är styliga. Jag brukar inte ha med mig planeringsdokumentet vid första mötet. Jag tycker inte man kan bestämma på förväg hur man ska planera en utredning. Ibland händer det att föräldrarna har jättemycket ångest och behöver prata av sig, då kan ju inte jag ta upp mitt dokument och säga att vi måste göra en planering. (Socialsekreterare inom barn och unga, fältanteckning från handläggarmöte)

Timmermans och Epstein (2010) menar att oavsett den makt som ligger hos den som får vara med och utforma standarder så beror deras egentliga genomslag på om de verkligen blir implementerade (ibid., s. 79). De behöver "pluggas in" i en fysisk och kulturell infrastruktur som redan är ockuperad av praktiker, människor och andra standarder som kanske inte är kompatibla. Och när det blir en fråga om att en persons efterfrågade standard blir en annan persons (yrkesverksams, brukares, medborgares) lidande, vad ska man då välja? Socialsekreteraren beskriver här hur hon lade utredningsdokumentet åt sidan när hon uppfattade att föräldrarna var i kris vilket vi tolkar som ett sätt att frånga den föreslagna standarden. I det här fallet har socialsekreteraren sin prioritering klar för sig, medan andra är mer "metodtrogna", något som kan påverkas av faktorer som erfarenhet, ledningsstil eller förhållningssätt till regelverk och administrativa riktlinjer (t.ex. Agevall et al., 2017; Olofsotter-Stensöta, 2013), men som sannolikt också är situationsbundet.

Dokumentation utgör en stor del av handläggarnas arbete men ses inte av alla som en del av det "riktiga sociala arbetet". Grefves (2015) arbetsmätning visar att utredare inom socialtjänsten spenderar en timme om dagen åt brukarmöten. En av våra deltagare har en något bättre fördelning, men menar ändå att de tre fjärdedelar av hans arbetstid som går åt till administration inte är "riktigt" arbete:

Ibland kan det kännas som att man bara skriver för ... för gallerierna. För att det ska göras. Att det är ett förarbete till det riktiga arbetet. Man vill liksom göra det som man tycker om och som man är bra på. (Intervju med socialsekreterare inom barn och unga)

Om dokumentation ses som något som inkräktar på tid man hellre lagt på mer direkt brukararbete leder det sannolikt till att ett inre dilemma uppstår hos socialarbetaren (jfr Kanasz & Zieli ska, 2017, s. 361). Tiden man ägnar åt dokumentation färgas av skuldkänslor eller svek både mot brukare och den egna övertygelsen om vad man borde göra på jobbet. Sådana dilemman kräver en omfattande och energidränerande känslostyrning för att motivera sitt arbete, energi som då inte kan läggas på brukaren.

Dokumentation och stor ärendemängd som en källa till stress

Socialtjänsten har inte utsatts för konkurrens på samma sätt som den flygbransch Hochschild beskriver, men upplevelser av en liknande "speed up" i arbetstempo återkommer i vårt material. Det finns även forskning som visar att vid sidan av ökande dokumentationskrav har även annan administration (Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014) och ärendemängd (Tham, 2006) ökat. Under fältarbetet observerades hur ledningen under året lyckades förhandla till sig nya handläggartjänster med hjälp av ett diagram som visade att antalet orosanmälningar ökat med cirka 30 procent under de

senaste tre åren. Flera svar från deltagare hjälper oss att konstatera att det framförallt är när de omfattande dokumentationskraven kombineras med ett högt antal ärenden som dokumentationen blir övermäktig. Socialsekreteraren som i stycket ovan talade om dokumentation som "ett spel för gallerierna" fortsatte sitt resonemang på följande sätt:

Speciellt om man då har för många ärenden. Där allting behöver ... Det kanske inkommer väldigt mycket saker som behöver dokumenteras i många olika ärenden. Och då blir det till slut så pass mycket att det äter upp hela ens tjänst. Det tar över hela ens tjänst och ens liv att dokumentera. Vilket gör då att det i stället blir en belastning och inte en naturlig del av arbetsituationen. (Intervju med socialsekreterare inom barn och unga)

Citatet antyder att dokumentation är något som skulle kunna fungera som ett naturligt stöd i en nödvändig omställning mellan brukarmöten (vilket vi sett exempel på tidigare), men inte är det på grund av omfattningen. I stället slår det över och blir en stressfaktor.

För att hinna med tycks socialsekreterarna därför utveckla olika strategier. I ett exempel i föregående stycke såg vi hur en socialsekreterare nedprioriterar dokumentationen för att kunna vara lyhörd och anpassa sig till brukarens känslolägen. Andra ser minskad brukartid som enda lösningen:

Jag får ju blockera dokumentationsförmiddagar eller eftermiddagar där man kanske stänger av telefonen. Och den tiden man blockerar för just dokumentation. Så mycket brukartid har ju inte vi. För att de här brukarmötena de genererar ju ... alltså dokumentation i sig. (Intervju med socialsekreterare inom socialpsykiatri)

Förutom att illustrera att balansen mellan de två arbetsuppgifterna upplevs otillfredsställande ger citatet exempel på en annan aspekt. Om möten med brukare upplevs generera dokumentation kan en strategi bli att undvika att träffa brukare. Dokumentationen kan därför sägas vara närvarande och överhängande i socialarbetarens medvetande även under själva brukarbetet vilket kan försvåra att utöva känslöarbete. Även det faktum att socialsekreteraren ibland "blockerar" tid för dokumentation visar hur de tvingas prioritera mellan brukarbete och dokumentationsarbete. Baserat på svaren från våra deltagare bidrar den ständiga balansgången till upplevelser av stress och otillfredsställelse i yrkesutövningen. Agevall et al. (2017) ställer frågan om dokumentstyrning i kombination med hög arbetsbelastning skapar emotionell utmattning, vilket vårt material bekräftar.

Det har i den senare delen av analysen framkommit hur omständigheter som

intern och extern granskning, detaljerad styrning, föreställningar om ”riktigt” socialt arbete, och inte minst en stor ärendemängd kastar skuggor över dokumentationsmoment som enligt vårt material och tidigare forskning (Agevall et al., 2017) kan upplevas som meningsfullt. Att hantera och styra känslor är enligt Hochschild och den tidigare forskning vi presenterat om emotional labor en betydande del av själva arbetet för socialarbetare som arbetar med att förbättra för och assistera människor med olika behov. Inte minst i socialarbetarens omställningsprocess mellan möten med brukare kan dokumentation vara till stor hjälp. Men för socialsekreteraren som hela tiden måste balansera målet att hinna med många ärenden och hålla sin egen rygg fri mot egna värderingar och övertygelser om vad som gynnar brukaren, förbrukas tidigt den energi som sådant känslorarbete tar i anspråk.

Sammanfattande slutdiskussion

Syftet med den här artikeln var att undersöka hur utredande socialsekreterare upplever att dokumentation och dokumentationskrav har betydelse för deras möjlighet att utföra känslorarbete. Litteraturgenomgången visade på ökande dokumentationsstyrning vid sidan av en administrationsexpansion och flera röster uppmanar till förändring i en riktning där socialarbetare i större utsträckning kan ägna sig åt sitt kärnuppdrag.

Hochschilds (1983/2012) teori om känslorarbete hjälpte oss att i ett första steg se hur delar av socialsekreterares professionalitet innebär att de försöker anpassa sina känslor både utifrån organisationens direktiv och en medvetenhet om brukarens bästa. Att socialsekreterare använder sig av känslorarbete som en del av sin yrkeskompetens exemplifierades genom motivationsarbete och de olika tekniker de använder för att dölja (ytligt skådespel) eller inte ens känna (djupt skådespel) besvikelse i mötet med brukaren.

Vidare har vi sett hur socialsekreterares arbete med dokumentation upplevs påverka förutsättningarna för att bedriva känslorarbete i minst två olika, något motsägelsefulla, riktningar. I vårt material framkommer vad vi skulle vilja beskriva som en tvetydighet. Vissa moment känns meningsfulla och relevanta, som ett stöd i arbetet. Andra eller samma delar upplevs också som oroande, hindrande, känslblockerande och inte minst stressande. Vi har hittat uttryck för positiva, negativa men även blandade upplevelser av att ägna sig åt både dokumentation och känslorarbete.

Å ena sidan visar resultaten i studien hur arbetet med dokumentation kan innebära tid och möjlighet för eftertanke och känslomässig bearbetning. Det gäller i första hand för den professionella, men också i dennes föreställningar om brukarens bearbetning. Dokumentationen ger möjlighet till omställning, både när den fungerar som ett arkiv att gå igenom, när den utförs och i slutförandet av själva produkten. Dokumentation verkar även underlätta för socialsekreterare genom att skapa struk-

tur och förutsägbarhet både i ärendets gång och i förhållande till vilka känslor som kan bli aktuella för socialsekreteraren att hantera. Det ger en efterlängtd känsla av att ha kontroll i ärenden som ofta är komplexa och mångfacetterade. Överblicken av ärenden upplevs även förenkla kontakten med brukare.

Å andra sidan framträder en dyster bild av hur dokumentationen påverkar socialsekreterares känslorarbete. En ängslighet till följd av dokumentationens granskningsutsättning bekräftas av det här materialet. Socialsekreterares arbete kontrolleras till stor del utifrån den dokumentation som förts, vilket tvingar dem att prioritera de här sysslorna framför brukararbete. Med en ökande ärendemängd blir upplevelsen att "dokumentationen tar över hela ens liv" och dilemman uppstår när kompromisser med professionella normer behöver förhandlas.

I den konkreta diskussionen om en minskad administration finns det således meningsfulla inslag att värna om. Det är framförallt dokumentationens granskings- och detaljstyrningsinslag i kombination med ärendemängden, en "speed up" i Hochschilds terminologi, som tycks vara problemet. En fråga som uppstår är om inte ökande krav på dokumentation borde kompenseras med minskat antal ärenden per handläggare. Diskussioner om socialsekreterares arbetssituation bör vidare inkludera deras förutsättningar att bedriva känslorarbete. I den här artikeln har det framkommit att dokumentation i begränsad skala kan vara ett stöd för känslorarbetet, men att det också är något som snabbt kan slå över och i stället bli ett hinder.

Referenser

- Abramovitz, M. & Zelnick, J. (2013) Privatization in the human services: Implications for direct practice. *Clinical Social Work Journal*, 43(3): 283–293.
- Agevall, L., Jonnergård, K. & Krantz, J. (2017) *Frihet under ansvar eller ansvar under tillsyn?: Om dokumentstyrning av professioner*. Växjö: Linnaeus University Press.
- Alvesson, M. (2006) *Tomhetens triumf: Om grandiositet, illusionsnummer & nollsummespel*. Stockholm: Atlas i samarbete med Liber.
- Alvesson, M. & Spicer, A. (2012) A stupidity-based theory of organizations. *Journal of Management Studies*, 49(7): 1194–1220.
- Anderberg, M. & Dahlberg, M. (2009) *Strukturerade intervjuer inom missbruksvården som en grund för kunskapsutveckling* Akademisk avhandling. Växjö: Växjö University Press.
- Andersson, F., Bergström, T., Bringelius, L., Dackehag, M., Karlsson, T., Melander, S. & Paulsson, G. (2011) Organisatoriska vägval: En studie av Försäkringskassans förändringsarbete. *Nordiske Organisationsstudier*, 13(4): 53–76.
- Aronson, J. & Smith, K. (2009) Managing restructured social services: Expanding the social? *British Journal of Social Work*, 40(2): 530–547.
- Atkinson, P. (2015) *For ethnography*. London: SAGE Publications.
- Baines, D. (2010) "If we don't get back to where we were before": Working in the restructured non-profit social services. *British Journal of Social Work*, 40(3): 928–945.

- Berg, E., Barry, J. & Chandler, J. (2008) New public management and social work in Sweden and England: Challenges and opportunities for staff in predominantly female organizations. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 28(3/4): 114–128.
- Bergmark, Å. (2014) "Ekonomiskt bistånd under socialtjänstlagen: En period av ökad restriktivitet och skärpta villkor". I: U. Pettersson (red.) (2014), *Tre decennier med socialtjänstlagen: Utopi, vision, verklighet*. Malmö: Gleerups.
- Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. & Wiklund, S. (2008) *Socialtjänsten i blickfånget: Organisation, resurser och insatser: Exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Bolton, S.C. (2005) *Emotion management in the workplace*. Palgrave Macmillan.
- Brante, T. (2014) *Den professionella logiken: Hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. Liber AB.
- Bringselius, L. (2011) Attityder till standardisering av arbete på Försäkringskassan: Om handläggare, legitimitet och yrkes stolthet. Rapport nr 02/2011. Lund: Institutet för ekonomisk forskning.
- Bringselius, L. & Thomasson, A. (2017) Balancing stability and change in the new weberian state. *Statsvetenskaplig Tidskrift*, 119(1): 155–162.
- Bundy, C. (2004) Changing behavior: Using motivational interviewing techniques. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 97, Suppl. 44: 43–47.
- Carlstedt, E. & Jacobsson, K. (2017) Indications of quality or quality as a matter of fact? "Open comparisons" within the social work sector. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 119(1): 47–69.
- Cossette, M. & Hess, U. (2015) Service with style and smile: How and why employees are performing emotional labor. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 65(2): 71–82.
- Cumming, S., Fitzpatrick, E., McAuliffe, D., McKain, S., Martin, C. & Tonge, A. (2007) Raising the Titanic: Rescuing social work documentation from the sea of ethical risk. *Australian Social Work*, 60(2): 239–257.
- Czarniawska, B. (2007) *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Malmö: Liber.
- Deery, S., Iverson, R. & Walsh, J. (2002) Work relationships in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management studies*, 39(4): 471–496.
- Delgado, C., Upton, D., Ranse, K., Furness, T. & Foster, K. (2017) Nurses' resilience and the emotional labor of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studies*, 70: 71–88.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (2003) Towards autonomy? On theoretical knowledge in Swedish social work. *European Journal of Social Work*, 6(2): 145–161.
- Dominelli, L. (2002) Anti-oppressive practice in context. I: R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (2002). *Social work: Themes, issues and critical debates* (s. 3–22). Macmillan Education UK.
- Emerson, R.M., Fretz, R.I. & Shaw, L.L. (2011) *Writing ethnographic field notes* (2 uppl.). Chicago: The University of Chicago Press.
- Engström, C. (2009) Social workers' ability to assess how clients experience investigation sessions: With and without the ASI. *Journal of Social Work*, 9(3): 309–321.
- Epstein, I., Adams, D. & Lalayants, M. (2007) "The first year's experience of CPS caseworkers: Qualitative findings and worker recommendations." The Social Work Education Consortium, The New York City Administration for Children's Services, 2006–2007. Opublicerad rapport.

- Evetts, J. (2011) A new professionalism?: Challenges and opportunities. *Current sociology*, 59(4): 406–422.
- Falkenström, H. (2017) *Dokumentation och känslöarbete, hur går det ihop?: En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av dokumentation*. Kandidatuppsats. Lund: Lunds universitet.
- Forssell, A. & Ivarsson Westerberg, A. (2014) *Administrationssamhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Gambrill, E. (2011) Evidence-based practice and the ethics of discretion. *Journal of Social Work*, 11(1): 26–48.
- Georgellis, Y., Iossa, E. & Tabvuma, V. (2010) Crowding out intrinsic motivation in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3): 473–493.
- Gilbert, N., Parton, N. & Skivenes, M. (2011) *Child protection systems: International trends and orientations*. Oxford University Press.
- Grant, A. (2013) Welfare reform, increased conditionality and discretion: Jobcentre Plus advisers' experiences of targets and sanctions. *Journal of Poverty and Social Justice*, 21(2): 165–176.
- Grefve, C. (2015) "Fem utvecklingsområden". Powerpointpresentation. Socialdepartementet, Regeringskansliet.
- Hall, P. (2012) *Managementbyråkrati: Organisationspolitisk makt i svensk offentlig förvaltning*. Stockholm: Liber.
- Hjärpe, T. (2015) På tal om dokumentering: Socialtjänstens chefer på kurs. *Research Reports in Social Work*, (4).
- Hochschild, A.R. (1983/2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hood, C. (1995) The "New Public Management" in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2–3): 93–109.
- IASSW (2014) Global definition of social work. <https://www.iassw-aiets.org>. Hämtat 2017-07-15.
- Johansson, S. (2004) *Implementering av BBIC-projektet i socialtjänstens organisationer*. Rapport. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Johansson, S. & Ponnert, L. (2015) Utredningsarbetets institutionella villkor i en förändrad omvärld: Tendenser och utmaningar (s. 153–164). I: L. Ponnert (2015), *Utredningsarbete i den sociala barnvården*. Malmö: Gleerups.
- Kanasz, T. & Zielińska, I. (2017) Emotional labor of the Polish social workers: The study in sociology of emotions. *Polish Sociological Review*, 199: 351–365.
- Kullberg, K. (2011) *Socionomkarriärer: Om vägar genom yrkeslivet i en av välfärdsstatens nya professioner*. Avhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Kvale, S. (1996) *InterViews: An introduction to qualitative research writing*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lauri, M. (2016) *Narratives of governing: Rationalization, responsibility and resistance in social work*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet, Statsvetenskapliga institutionen.
- Levy, C. & Waks, C. (2006) *Strävan efter transparens: Granskning, styrning och organisering i sjukvårdens nätverk*. Stockholm: SNS Förlag.
- Liedman, S.E. (2011) *Hets!: En bok om skolan*. Stockholm: Bonnier Förlag.
- Martinell Barfoed, E. & Jacobsson, K. (2012) Moving from "gut feeling" to "pure facts": Launching the ASI interview as part of in-service training for social workers. *Nordic Social Work Research*, 2(1): 5–20.
- Martinell Barfoed, E. (2018) From stories to standardised interaction: Changing conversational formats in social work. *Nordic Social Work Research*, 8(1): 36–49.

- Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (2000) *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Morén, S. (1999) Dokumentationens roll i socialt arbete: Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4(99): 329–342.
- Munro, E. (2004) The impact of audit on social work practice. *British Journal of Social Work*, 34(8): 1075–1095.
- Olofsdotter Stensöta, H. (2013) Gräsrotsbyråkrati i förändring. I: Å. Casula Vifell & A. Ivarsson Westerberg (red.), *I det offentliga tjänst: Nya förutsättningar för tjänstemannarollen*. Malmö: Gleerups.
- Perlinski, M. (2010) *Skilda världar: Specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Avhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Pettersson, U. (red.) (2014) *Tre decennier med socialtjänstlagen: Utopi, vision, verklighet*. Malmö: Gleerups.
- Power, M. (1997) *The audit society: Rituals of verification*. Oxford: OUP.
- Rogowski, S. (2011) Social work with children and families: Challenges and possibilities in the neo-liberal world. *British Journal of Social Work*, 42(5): 921–940.
- Rosa, H. (2003) Social acceleration: Ethical and political consequences of a desynchronized high-speed society. *Constellations*, 10(1): 3–33.
- Shanks, E. (2016) *Managing social work: Organisational conditions and everyday work for managers in the Swedish social services*. Avhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete. Stockholms universitet.
- Springer, A. & Oleksa, K. (2017) The relationship between emotional labor and professional burnout: A comparative analysis between work of teachers and employees of commercial service sector. *Medycyna pracy*, 68(5): 605–615.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme, utmaningar i socialt arbete*. Natur & Kultur.
- Svensson, L. & Karlsson, A. (2008) *Profesjoner, kontroll og ansvar*. Profesjonsstudier. Oslo: Universitetsforlaget.
- Svärdsten Nymans, F. (2012) *Constituting performance: Case studies of performance auditing and performance reporting*. Avhandling. Stockholm: Handelshögskolan. Stockholms universitet.
- Tengvald, K. (2003) Evidensbaserad praktik: Om strävan att öka kunskaperna om verkningsfulla insatser. I: N. Varg (red.) (2003), *Perspektiv på kunskapsutveckling inom socialtjänsten: En antologi*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Tham, P. (2006) Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7): 1225–1246.
- Thelander, J. & Jacobsson, K. (2016) Den motvillige administratören: Om pappersgöra och datorjobb på vårdcentralen. *Research Reports in Social Work*, (3).
- Timmermans, S. & Epstein, S. (2010) A world of standards but not a standard world: Toward a sociology of standards and standardization. *Annual review of Sociology*, 36: 69–89.
- Trevithick, P. (2008) *Socialt arbete: Teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Vermaak, C., Görgens-Ekermans, G. & Nieuwenhuize, C. (2017) Shift work, emotional labor and psychological well-being of nursing staff. *Management: journal of contemporary management issues*, 22(2): 35–48.
- Yilmaz, K. Altinkurt, Y., Guner, M. & Sen, B. (2015) The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59: 75–90.

Tryck från myndigheter och riksdag

IVO (2015) Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) policy för tillsyn.

Regeringsbeslut (2016) Regeringsbeslut 2016-02-04 – Uppdrag till Statskontoret om statlig styrning av offentlig sektor (elektronisk) [http://www.regeringen.se/491aa1/contentassets/50ac0735e168448486a299b2ea311c84/](http://www.regeringen.se/491aa1/contentassets/50ac0735e168448486a299b2ea311c84/uppdrag-till-statskontoret-om-statlig-styrning-av-offentlig-sektor) uppdrag-till-statskontoret-om-statlig-styrning-av-offentlig-sektor (Hämtad 2017-05-10)

Socialdepartementet (2017) <http://www.socialbarnungdom.se/>

Socialstyrelsen (2006) *Barns behov i centrum: Grundbok i BBIC*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SOFS 2011:9 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*.