



# DEBATT



## Dokumentationens roll i socialt arbete

– Perspektiv och utvecklingsmöjligheter –

STEFAN MORÉN

*Ett utmärkande drag för dokumentation i socialt arbete, särskilt inom socialtjänsten, är dess funktion att närmast ensidigt tjäna legala och administrativa syften. Tillämpningen präglas av en okritisk hållning och dokumentation som medel i klientarbetet är mycket svagt utvecklad. I artikeln diskuteras perspektiv och utvecklingsmöjligheter när det gäller dokumentationens roll i socialt arbete.*

Dokumentationens roll och betydelse i socialt arbete uppmärksammas alltmer, det gäller inte minst inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO). Många socialarbetare inser begränsningarna i gängse rutiner för utredning och dokumentation, och söker därför utveckla nya former. På flera håll i Sverige görs försök att förändra sättet att dokumentera sociala utredningar (se t.ex. Törngren 1996, Ångman 1996, Outinen 1993), och inom missbrukarvården pågår en programmatisk utveckling med forskar-

---

Stefan Morén är docent i socialt arbete vid Umeå universitet. Han har en bakgrund som socialarbetare inom missbrukarvård och socialtjänst.

stöd (Berglund et al 1996). Socialtjänstkommitténs slutbetänkande *Dokumentation och socialtjänstregister* (SOU 1995:86) visar emellertid att den teoretiska insikten i dokumentationens roll i socialt arbete är mycket yttlig och att kunskapen om olika dokumentationsformers effekt och betydelse i klientarbetet är begränsad.

Den förvaltningstradition som präglar socialt arbete i socialtjänsten har fostrat dokumentationsrutiner som i första hand tillgodoser legala och administrativa behov (Bernler & Johnsson 1993). Legala behov avser rättssäkerhet och likabehandling i samband med myndighetsutövning, medan ad-

ministrativa behov hänför sig till verksamhetens styrning och kontroll. Dokumentationens roll som medel i klientarbetet och som underlag för resultatbedömning – vad som nedan benämns det professionella behovet eller biståndsperspektivet – är emellertid mera förbisett (Morén 1996). Utredningar kan vara exemplariska som formella dokument – men hjälper de klienten?

I artikeln beskrivs och problematiseras inledningsvis några olikartade sätt att se på dokumentation. Därefter diskuteras teoretiska ingångar som kan bidra till en utveckling av dokumentationens roll i socialt arbete. Artikeln avslutas med exempel från IFO-verksamheter i socialtjänsten som belyser vad de teoretiska perspektiven kan innebära i praktiken.<sup>1</sup>

## Perspektiv på dokumentation

Dokumentation i socialt arbete har vuxit fram ur förvaltningstraditionens krav på rättsäkerhet och kontroll. Bernler & Johnson (a. a.) anger – med hänvisning till en genomgång av Renström Törnblom (1988) – att dokumentation i socialt arbete sedan 1920-talet präglats av två grundläggande traditioner: den juridiskt/kliniska, som återfinns framförallt inom barna- och missbruksvården, och den administrativa, som präglat dokumentation rörande socialbidrag och hemhjälp. Man kan säga att dessa traditioner framför allt berör handläggning.

Lundström (1993) har granskat barnavårdsutredningar från 1930-talet och fram-

åt och beskriver en utveckling från förinstitutionell utredningsstil via en byråkratisk till en professionell.<sup>2</sup> Med professionell utredning avser Lundström ambitionen att använda vetenskaplig kunskap och att socialarbetarna i ökad utsträckning uppträder som experter som ställer diagnoser och anger lösningar. Lundström påpekar att den professionella utredningen knappast ersatte den byråkratiska, utan snarast kom att utgöra ett komplement. I det nedanstående kommer »professionell» dokumentation att delvis ges en annan innebörd.

Berónius (1994) visar hur medicinen, i ett historiskt perspektiv, varit social- och betendevetenskapernas omedelbara föregångare vad gäller sättet att observera, intervjua, analysera och dokumentera människan. Han beskriver på ett spännande sätt de sociala undersökningarnas framväxt ur administrativa och medicinska praktiker, hur fattigvården på ett tidigt stadium kom att »låna» erfarenheter och praktiker från medicinen. Han visar också på det tydliga släktskapet mellan polisen och fattigvården – organisatoriskt var de grenar på samma träd. Berónius historiska exposé gör begrippligt hur dokumentation i människobehandlande verksamheter kommit att få starka inslag av makt och disciplinering.<sup>3</sup>

---

1 Artikeln har tillkommit inom ramen för ett forskningsprogram, vars utgångspunkter redovisas i programskriften *Utvärderingens teori & praktik i socialt arbete* (1998).

---

2 Bucht (1997) diskuterar barnavårdsakten som kunskapskälla; vad akterna berättar, vad de inte berättar samt vad som påverkar dokumentationen. Hydén (1995) analyserar uppbyggnaden av barnavårdsutredningar i ett narrativt perspektiv.

3 Berónius bok *Bidrag till de sociala undersökningarnas historia* (1994) diskuteras utförligare i Morén 1996, särskilt kapitel 5: Dokumentation som makt och disciplinering.

Dessa historiens avtryck kan t.ex. innebära att socialarbetare i 1990-talets Sverige handlägger ärenden snarare än att bistå människor, och att man använder dokumentation ensidigt som ett medel att legitimera samhällets »åtgärder«. Bernler & Johnsson (a.a.) visar i en genomgång av 90 sociala journaler att dessa i dominerande grad avsåg utgöra underlag för den administrativt-juridiska processen, och att både socialarbetare och klienter förefaller präglas i sitt agerande av de förväntningar som dokumentationsrutinerna skapar. De sammanfattar sina iakttagelser mycket kärnfullt: »I denna värld [den förvaltningsjuridiska/administrativa] görs inte realprövningar av vad klienten eller situationen kräver eller behöver. Den prövning som görs är om klienten passar in i en viss handläggningsmall, juridisk eller förvaltningsteknisk« (sid 125). I en egen empirisk undersökning (Morén 1996) görs liknande iakttagelser: klienten anpassas till dokumentationen i stället för tvärtom. Det är min uppfattning att socialarbetarna, i den typ av situationer som redovisas i dessa undersökningar, *låter sig* reduceras till handläggare – det är ju ensidig handläggningsdokumentation det är fråga om – så till den grad att de knappast längre är socialarbetare.<sup>4</sup> Det är, kan man säga, ett oprofes-

---

4 Ett exempel på ett ensidigt och okritiskt handläggningsseende utgör Socialtjänstkommitténs slutbetänkande (SOU 1995:86) *Dokumentation och socialtjänstregister*. Det innebär i själva verket en samhällelig legitimering av att dokumentationens roll i huvudsak är att tillgodose legala och administrativa behov. När får vi se råd och anvisningar från en central myndighet som även betonar dokumentationens roll som medel i klientarbetet?

sionellt sätt att förhålla sig till dokumentationens roll i klientarbetet.

Bernler & Johnsson (a.a.) konstaterar att intresset för dokumentation främst varit inriktad på *vad* man skrivit och inte så mycket *hur* man skrivit: »Kanske beror det på att så få, om ens några, teoretiker ägnat sig åt att diskutera själva skrivandet som en process i arbetet« (sid 8). Det är en utmaning värd att antas, men jag tror att ambitionen att utveckla dokumentationens roll i socialt arbete bör kvalificeras: Insatser i socialt arbete bör präglas av ett komplext samspel av legala förutsättningar, samhällelig inbäddning och relationsbaserade villkor – hur utveckla dokumentation som hårbärgerar denna komplexitet? Det är en långsiktig forskningsuppgift som låter ana en fördjupad innebörd i »professionell« användning av dokumentation.

Legala och administrativa behov är givetvis både legitima och angelägna, men det ensidiga fokuserandet på dessa perspektiv innebär samtidigt en instängdhet som förhindrar en vidare utveckling av dokumentationens roll i socialt arbete. Hur kan dokumentation användas som ett medel för klienten att beskriva, förstå och förändra sin situation? Hur kan dokumentation användas som ett medel för socialarbetaren att beskriva och förstå villkoren för sina insatser och belägga vilka resultat man uppnår? Det är frågor som ger uttryck för ett biståndsperspektiv på dokumentation i socialt arbete.<sup>5</sup> Biståndsinsatser på professionell grund

---

5 Det anbefallda perspektivet emanerar ur den biståndsteori för socialt arbete som utvecklas och beskrivs i Morén (1992, 1996). Med biståndsperspektiv avses bl.a. att socialarbete

innebär en kritisk grundhållning som blottlägger några centrala inslag i fenomenet dokumentation.

### ***Dokumentation som språklig transformation***

Att dokumentera är att beskriva, att beskriva är att använda språk – men vad är det vi gör när vi använder språket för att dokumentera? Skau (1993) skriver tankeväckande om dokumentationens roll i socialt arbete. När en människa blir »klient«, säger Skau, sker en språklig transformation som vi kan karaktärisera som en begreppsmässig överföring från vardagslivets språk och begreppsanvändning till hjälpapparatusens fackspråk. I den här översättningsprocessen – översättningen från vardagsspråk till fackspråk, transformation av vardagserfarenheten – spelar rimligtvis dokumentationen en stor roll. I Skaus perspektiv framstår dokumentationen som ett (nödvändigt?) led i att göra den biståndssökande människan till klient – och då först tillgänglig för hjälpapparaten. Det finns alltså starka skäl att granska grunderna för detta inslag i dokumentationen; att utgöra en språklig översättningsprocess och att dölja underliggande maktrelationer.<sup>6</sup>

---

ren måste utgå ifrån uppgiften och (den i professionen grundade) skyldigheten att i första hand företräda och bistå den utsatta människan. Det innebär att insatserna – och inte minst dokumentationen som en del av dem – bedrivs i ett spänningsförhållande till den egna organisationen som offentlig myndighet. Det ålägger socialarbetaren ett ansvar att förhålla sig till den makt man utövar i och genom dokumentationen.

6 Hasenfeld (1983, 1992) använder termen »people processing« för att beteckna vad som sker

I *Vansinnets historia* (1973) skriver Michel Foucault om psykiatrins språk, att det är förnuftets kommentar över vansinnet. För Foucault är allt vetande (t.ex. dokumentation av en människas livssituation) förbundet med makt och sociala relationer; makt och vetande innehåller varandra. Foucault synliggör därmed den gränssättning som finns inbyggd i de språkliga praktikerna mellan de som har makten att definiera och de som definieras. Det riktar sökljuset mot den enkelriktningens princip – det är ju socialarbetaren som ensidigt betecknar klienten – som finns inbyggd i rådande dokumentation i socialt arbete och som tillförsäkrar upprätthållandet av en viss ordning, skillnader mellan människor; risken för moraliserande. Dokumentation i socialt arbete är i den meningen samhälleligt inbäddad och villkorad, dvs. den uttrycker maktrelationer i ett samhälle. Förvaltningsseendets förmenta objektivitet döljer dokumentationens funktion som särskiljande praktik.

Ett biståndsperspektiv på dokumentation förutsätter att dessa förhållanden genomskådas, att dokumentation systematiskt används som ett medel att företräda och bistå den utsatta människan. Professionell dokumentation skulle kunna beteckna förmågan att sammanväga olika behov och perspektiv; att *samtidigt* beakta legala förutsättningar, samhällelig inbäddning och rela-

---

i människobehandlande organisationer (Human Service Organizations) när människor blir klienter: »It is this *transformation process* to which people are subjected that defines them as the raw material of the organization, and it is precisely what differentiates human service organizations from other bureaucracies» (1992:5).

tionsbaserade villkor. Dokumentationsproblematiken är också nära kopplad till synen på fenomenet organisation.

### ***Dokumentation: funktion eller relation?***

I de legala och administrativa perspektiven, som de t.ex. kommer till uttryck i socialstyrelsens råd och anvisningar (1994:3), framställs dokumentation som en administrativ funktion som syftar till att så sakligt och objektivt som möjligt återge en viss verklighet. Det innebär också en föreställning om att verksamheten bedrivs inom ramen för en formell och neutral organisation. I årtionden har socialarbetare intill förblindning låtit sig instängas i föreställningen att dokumentation i socialt arbete är – och måste vara – neutral och objektiv. I ett biståndsperspektiv är dessa ståndpunkter inte lika självklara.

Förvaltningstraditionen ålägger socialarbetaren att använda dokumentation för att så noggrant och objektivt som möjligt *återge en verklighet* (SOU 1995:86). Det har i huvudsak inneburit handläggningsdokumentation, dvs. ett ensidigt (och oreflekterat) återgivande och traderande av den sociala förvaltningens administrativa och legala perspektiv på insatserna. Man kan emellertid också tänka sig att dokumentation – vare sig man förstår det eller inte – ingår som ett led i att *konstruera och vidmakthålla en verklighet*. I det senare perspektivet kan man säga att dokumentation är något mer än en administrativ funktion – dokumentation är oupplösligt förbunden med makt och sociala relationer (se Morén 1996, särskilt kapitel 5), och därmed ett medel att synliggöra och överskrida begränsande verksamhets-

premisser (för den professionelle) och livspremissor (för den biståndssökande).

Administrativa dokumentationsrutiner kan ytligt sett ge sakliga och objektiva situationbilder, men det kan vara fruktbart att se dem för vad de egentligen är: *frysta relationer*.<sup>7</sup> I andra sammanhang (Morén 1992, 1996) har jag föreslagit att fenomenet organisation kan förstås som en kollektiv tolkningsmatris som konstitueras av relationer mellan människorna i verksamheten (inkluderande relationerna till de biståndssökande). Denna relationsburna tolkningsmatris – som kommer till uttryck bl.a. i och genom (de relationer som finns frysta i) dokumentationen – avgör i viktiga avseenden hur aktörerna uppfattar arbetsuppgiften och sina egna handlingsmöjligheter. Vad jag vill frammana är organisationens mänskliga insida, och dokumentationen som en del därav. Att kritiskt granska och omvärdera dokumentationens innehåll och form kan således utgöra en god utgångspunkt om man vill revitalisera den kollektiva tolkningsmatrisen, dvs. synliggöra nya tolknings- och handlingsmöjligheter i förhållande till arbetsuppgiften (a. a. sid 62).

### ***Är perspektivet rimligt?***

I det anförda biståndsperspektivet framställs dokumentationen som en viktig aspekt av verksamheten, så grundläggande att den skulle kunna utgöra grund för förändring av organiseringen. Är det en rimlig ståndpunkt? Den nyinstitutionella organisationsforskningen, inspirerad av bl.a. John Meyer och Richard W. Scott, betonar att or-

---

7 Dokumentation som frysta relationer diskuteras närmare i Morén 1996:35ff.

ganisationer tenderar att anpassa sig efter omgivningens krav och att det finns ett tryck på organisationer inom ett visst område att se ut och agera på ett likartat sätt. I det perspektivet är det rimligare att tänka sig att sättet att organisera föder en viss typ av dokumentation.<sup>8</sup> I samma anda beskriver Wächter (1998) hur socialtjänsten som socialadministrativt system sätter sin prägel på sättet att arbeta, det gäller inte minst dokumentationen. En annan tydlig exponent inom det sociala arbetets område är Egelund (1997), som beskriver hur socialförvaltningars organisering främjar bestämda arbetsätt i förhållande till avvikande familjer och hur det kommer till uttryck i bl.a. journalerna.

Inför denna ganska dystra empiriska bild av socialarbetare som i sin praktik (t.ex. sättes att dokumentera), tämligen ensidigt låter sig formas av organisatoriska regelverk – en oprofessionell hållning faktiskt – finns skäl att formulera alternativa och konkurrerande perspektiv. Egentligen finns ett embryon hos Egelund (a.a. sid 142) när hon motiverar sin forskningsansats: »Journalerne kan i al deres ufuldstaendighed sige noget interessant om det arbejde og den organisation, journalerne betjener.« Å ena sidan, dokumentationen betjänar och är en följd av organisationen. Å andra sidan, dokumentationen innehåller intressant kunskap om organisationen, det stora kan återfinnas i det lilla. Det är den senare aspekten som utvecklats i det ovanstående när dokumentation beskrivits i termer av (makt)relationer som ingår i den kollektiva tolkningsmatris

8 Se även Johansson (1992), om handlingsfrihetens organisatoriska gränser vid klientrelaterat arbete.

som i viktiga avseenden avgör aktörernas tolkningsmöjligheter och handlingsutrymme inför arbetsuppgiften. I syfte att bidra till utvecklad förståelse för dokumentationens roll i socialt arbete diskuteras nedan några utgångspunkter och antaganden.

## **Biståndsperspektiv: Utgångspunkter och antaganden**

Professionell användning av dokumentation i socialt arbete förutsätter fördjupade kunskaper om dokumentation som fenomen: vad är det man gör när man dokumenterar? Vilka antaganden ligger till grund för denna praktik? Först därefter är det meningsfullt att ställa sig den mer handfasta frågan: Hur dokumenterar man? Genom att blottlägga viktiga antaganden som bär upp sättet att dokumentera, så kan man skapa förutsättningar att kritiskt granska och förändra praktiken. Nedan redovisas några tankespar som kan vara fruktbara ingångar i en sådan utveckling.

- Språkanvändning och dokumentation i socialt arbete är oupplösligt förbunden med makt och sociala relationer. Dokumentation uttrycker ett förhållande mellan människor – och mellan människa och samhälle.

Socialt arbete förutsätter det dubbla och dialektiska seendet: människan i samhället och samhället i människan. Det innebär att socialarbetare ska vara bra på att förstå och beskriva (=dokumentera) enskilda människors utsatthet i ett visst samhälle, men i lika mån att förstå och beskriva (=dokumentera) hur

detta samhälle på olika sätt villkorar, kanske till och med orsakar, den enskildes utsatthet. Det senare ledet är ofta förbisett i verksamheternas dokumentationsrutiner. De maktförhållanden, över- och underordningsförhållanden, som präglar ett visst samhälle kommer att villkora och sätta sin prägel på detta samhälles institutioner (t.ex. organisationer där socialt arbete bedrivs). Än mer: samhällsliga maktförhållanden slår ända in i de relationer som konstituerar dessa verksamheter. Dokumentation kan antas vara en av de mekanismer där dessa maktförhållanden kommer till uttryck. Det innebär, som redan berörts, att dokumentation i socialt arbete inte kan reduceras till en fråga om (neutrala och objektiva) administrativa funktioner. Dokumentation uttrycker alltid ett *seende* – manifesterat (men fördolt) i de administrativt frysta relationerna och organisationen som relationsburen kollektiv tolkningsmatris.

- Dokumentation kan syfta till att så objektivt som möjligt återge en verklighet, men har samtidigt funktionen att konstruera och vidmakthålla denna verklighet.

Föreställningen om den socialt konstruerade verkligheten lanserades av Berger & Luckman (1971), som ett sätt att förstå hur den sociala ordningen baseras på människors gemensamma tolkning av verkligheten (=människan skapar samhället). En tolkning som delas med andra människor får efterhand en objektiv karaktär oberoende av enskilda individer (=samhället är en objektiv verklighet). Denna objektivitet utgör i sin tur en viktig del av individens tolkningsram i det dagliga handlandet, vilket innebär att individen införlivar den verklighet som hon

själv medverkat till att skapa (=samhället skapar människan). Dialektiken i ett nötskal: Människan är samtidigt både byggare och byggsten i den sociala verkligheten.<sup>9</sup>

Dokumentation innebär löpande beskrivningar av vad som anses vara viktiga inslag i arbetet och kan ses som ett uttryck för socialarbetarens gemensamma tolkning av den verksamhet man bedriver. I och genom dokumentationen skapas och vidmakthålls – kodifieras – socialarbetarnas och verksamhetens självbilder: hur man ser på arbetsuppgiften, vad som är viktigt och mindre viktigt, vad man får göra och inte får göra. Bernler & Johnsson (1996:25) anför en likartad grundsyn när det gäller den sociala journalens roll: »Utifrån ett konstruktivistiskt perspektiv så menar vi, att journalen inte bara återger utan också *skapar* en bild ... och denna bild kommer att på olika sätt påverka inte bara hur behandlaren ser på klienten utan också hur denne ser på sig själv.« Om mitt påstående är riktigt, att socialt arbete i t.ex. socialtjänsten präglas av ensidig och enkelriktad handläggningsdokumentation, så kommer det att påverka och beskära socialarbetarnas professionella självbild.

- Dokumentation kan vara en konsekvens av relationen med klienten (biståndsdokumentation) – inte bara underlag för beslut om insatser (utredningsdokumentation). Annorlunda uttryckt: dokumenterandet är en del av socialarbetarens och

---

9 I *Representing reality* (1996) redovisar Jonathan Potter en intressant och initierad genomgång av perspektiv och tanketraditioner som berör hur människan i tal och text framställer och konstruerar den sociala verkligheten.

klientens insatser, inte bara ett sätt att återge och rättfärdiga dem.

Traditionell utredningsmetodik innebär att man insamlar och sammanställer (dokumenterar) uppgifter om klienten som underlag att bedöma vad som är problemet och vilken »åtgärd« som eventuellt ska vidtas. Kunskap om klienten antas kunna inhämtas oberoende av en personlig relation. Det innebär insikten (=dokumentationen) först – relationen (=förslag till insats) sedan. I biståndsperspektivet är det omvänt, socialarbetarens primära uppgift är att etablera en relation som är förtroendefull och hållfast nog för att klienten ska vilja dela med sig av sin verklighet och bidra till en dokumentation som ger underlag för förändring. Det är en viktig skillnad: relationen först – insikten (med dokumentationen som medel) följer efterhand.

En viktig aspekt som sällan uppmärksammas är insatsernas ömsesidighet i socialt arbete: det är ju inte bara socialarbetaren som gör en insats – det gör i lika hög grad klienten. Denna ömsesidighetens princip (Morén 1996:29) förutsätter dokumentation som inbegriper och värderar klientens del i insatsen. Det innebär också, manifesterat i dokumentationens innehåll och användning, ett erkännande av klientens betydelse för sina egna förändringsmöjligheter; ett slags empowerment.

Blakstad Tveito (1998) föreslår »öppen journalföring« som ett sätt att öka insynsrätten och kräva ett mer aktivt samarbete med klienten. »Idéer om insynsrett, brukermedverkan, selvbestemmelse og klientsamarbeid åpner for att journalføring kan få en annen og kanskje mer terapeutisk rolle« (a.a.

sid 84). Blakstad Tveitos förslag pekar i en intressant riktning, men det är fortfarande fråga om journalföring på myndighetens villkor. Kanske innehåller resonemanget ändå en viss radikalitet: att utifrån klientens behov och rättigheter ställa krav på socialtjänstens medverkan – snarare än omvänt.

- Dokumentation av insatserna utgör en viktig grund för utvärdering av resultat.

Utvärdering blir inte bättre än kvaliteten i den dokumentation den bygger på. En löpande dokumentation av insatserna, som utgår ifrån klientens perspektiv och behov och som beaktar dennes del i insatsen, kan utgöra en särskild grund för utvärdering. Sådan dokumentation kan på djupet lyfta fram och beskriva innehållet i de relationer och samspel som bär upp, eller snarare utgör, insatsen. Initierade beskrivningar av insatserna utgör i sin tur en (nödvändig?) grund för att beskriva och värdera resultatet – och inte minst kopplingen mellan insatser och resultat.<sup>10</sup>

Resultat uppstår ur insatserna. För att beskriva resultat, i meningen värdeökning i klientens livssituation, och för att förstå *hur resultat uppstår*, krävs goda insikter i och beskrivningar av vad som är de verksamma inslagen i samarbetet mellan socialarbetaren och den biståndssökande. Individinriktad

---

10 Behöver man veta något om insatserna för att kunna värdera resultatet? Det är en omstridd fråga inom utvärderingsforskningen, som bl.a. illustreras av en paneldiskussion som återges i tidskriften *Evaluation Practice*, No 1, 1994, ss 73–93. Michael Scriven och Huey-Tsyh Chen framstår som exponenter för motstridiga uppfattningar.



dokumentation kan också utgöra grund för aggregerade, dvs. övergripande och sammanfattande, beskrivningar och resultatbedömningar.

Dokumentation på basis av ömsesidighetens princip kan få konsekvenser för hur vi ser på innebörden i resultat. Den värdeökning som uppnås i klientens livssituation kan formuleras dels som bruttoresultat; faktisk förbättring i klientens livssituation, dels som nettoresultat; faktisk förbättring minus den insats som krävdes av klienten i termer av t.ex. tid, ansträngning, utlämnande, förödmjukande, smärta. Igen: det innebär, uttryckt i dokumentationens innehåll och uppläggning, en markering av – och en respekt för – klientens del i insatsen.

Dessa utgångspunkter och antaganden syftar till att problematisera dokumentation som fenomen, att synliggöra underliggande utgångspunkter och antaganden. Men vad innebär det i praktiken – hur kan man använda dokumentation i ett biståndsperspektiv? I nedanstående avsnitt redovisas erfarenheter från ett utvecklingsprojekt vid en Barn- och familjegrupp inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO).

## **Biståndsdokumentation: empiriska exempel**

I boken *Att utvärdera socialt arbete* (Morén 1996) beskriver jag ett flerårigt samarbete med en grupp socialarbetare med särskild uppgift att bistå utsatta barn och familjer. Socialarbetarnas önskan var från början att få hjälp med att utveckla metoder för att dokumentera sina utredningar på ett bättre sätt. Ganska snart insåg jag, utifrån mitt forskarperspektiv, att frågeställningen var

mycket mer djupgående; att förändra sättet att dokumentera och göra utredningar är ingen separat metodfråga utan förutsätter djupgående omvärdering och förändring av socialarbetarnas förhållningssätt till sin arbetsuppgift. I en mening var socialarbetarna, i linje med ett nyinstitutionellt tänkande (se ovan), styrda av organisatoriska krav och förväntningar. När det gällde möjligheterna att förändra den situation som ansågs otillfredsställande, bedömde jag emellertid att drivkraften måste komma inifrån socialarbetarna, inifrån verksamheten och professionen. Var skulle den annars komma ifrån?

I några fall hade jag möjlighet att följa socialarbetarnas insatser på nära håll och under en längre tid, drygt ett år. I ett av fallen (som redovisas på sidorna 78–129) beskrivs några socialarbetares ansträngningar att bistå en ung familj att förändra en destruktiv livssituation. När jag kommer in i bilden har socialarbetarna haft kontakt med familjen av och till i närmare fem år och de har just avslutat en tredje utredning jml. 50 § SoL. Familjens situation är alltså vid det här laget mycket väl utredd och dokumenterad. Lika väl ger socialarbetarna uttryck för stark uppgivenhet inför möjligheterna att bistå familjen med två små barn. Det är i första hand modern, jag kallar henne Jenny, som står i centrum, barnens far lever ett missbrukarliv in i och ut ur familjen.<sup>11</sup>

I våra samtal säger socialarbetarna att de

---

11 Det är påtagligt hur Jenny, modern, satts i centrum för den dokumentation som förevarit. Det påkallar uppmärksamhet inför frågan hur värderingar kring kön påverkar innehållet i dokumentationen och de föreställningar som kodifieras. Att sådana frågor sällan uppmärksammas

känner sig uppgivna eftersom de, trots alla utredningar, fortfarande inte förstår vad som är Jennys egentliga problem och att de därför heller inte hittar någon lösning för henne. Det finns ingen anledning att raljera över socialarbetarnas ambitioner att hjälpa Jenny, men min motfråga infinner sig osökt: är det nödvändigt att socialarbetarna förstår vad som är problemet – är det inte viktigare att Jenny, inifrån sig själv, börjar förstå vad som är problematiskt i hennes liv och att hon därmed kan börja se nya möjligheter? Vad uppgiften kräver är att frigöra sig från instängdheten i utredningsrationalens åtgärdsinriktning och våga utsätta sig för biståndsrationalens synliggörande. Det kräver i sin tur att dokumentationen ges en annan roll och funktion, en övergång från handläggningsdokumentation till biståndsdokumentation.

Jag föreslår socialarbetarna att de under en period ska förlägga det sociala arbetet till familjens hem, en lägenhet i ett hyreshusområde som ligger nära socialkontoret. Varför ska Jenny ständigt komma till socialkontoret för att utredas? Jag föreslår också, som ett sätt att gjuta innebörd i begreppet biståndsdokumentation, att de ska uppmana Jenny att via dagbok beskriva sin tillvaro och hur hon tänker om sina egna möjligheter. En del av den tid socialarbetarna vistas hemma hos Jenny, så tänker jag mig vidare, kan sedan användas till samtal med utgångspunkt från hennes egen dokumentation: vilka förändringar man kan avläsa över tiden både när det gäller den faktiska situationen och hur hon tänker om sina förändringsmöjligheter, hur

---

är knappast att förväna; dokumentationen uppfattas ju som neutral och objektiv.

de växer fram inifrån henne själv.

Efter en tid kom det föreslagna arbetssättet att bli verklighet. En socialarbetare avdelades för att tills vidare stödja Jenny i föräldrarollen genom att vistas i hennes hem några timmar per dag, uppgiften var att bistå henne både praktiskt och känslomässigt. Jenny började skriva dagbok med hjälp av socialarbetaren, en syssla som hon efterhand föreföll uppskatta alltmer. Jag hade också tillfälle, som forskare, att under en period av ett år träffa Jenny för samtal om hennes situation. Jag skrev ner hennes berättelser och återredovisade dokumentationen nästa gång vi träffades. Vid ett sådant tillfälle, när jag bad henne kommentera återgivningen av hennes egna tankar, så satte hon fingret på ett bestämt ställe i texten och utbrast: Nej, men titta här, här ser jag ju att jag tänker annorlunda nu jämfört med vad jag gjorde för några månader sedan, förra gången vi talades vid! Som uttryck för förändring var det subtilt, men erfarenheten som sådan var mycket stark. Jenny hade börjat upptäcka förändringens möjligheter inifrån sig själv – utifrån sin egen dokumentation.

Med facit i hand vet vi att Jennys situation kom att förändras i positiv riktning. Jenny kom i kontakt med sin egen förmåga och valde efterhand ett annat liv: hon sanerade sin ekonomi och påbörjade studier, hon träffade en ny man utan drogproblem och fick ytterligare ett barn, hon etablerade ett svenssonliv hon tidigare föraktat. I vilken mån det förändrade sättet att dokumentera hade betydelse för förändringen faller utanför den empiriska studien, men det kan tjäna som exempel på möjligheten att använda dokumentation även som ett medel i förändringsarbetet.

## Vem äger dokumentationen?

I ett senare projekt deltog jag i ett utvecklingsarbete med en grupp socialarbetare som ville undersöka om man med hjälp av biståndsdokumentation kan markera klientens roll, uppgift och ansvar i förändringsarbetet. Vem har egentligen ansvaret för de ansträngningar som krävs för att bryta en destruktiv livssituation – är det socialarbetaren eller klienten? Om processen står stilla, vem är det då som har kört fast – socialarbetaren eller klienten? Vi konfronterades också med frågan: Vem äger egentligen dokumentationen, är det myndigheten eller klienten? De tankar om alternativ dokumentation som väckts hos mig i mötet med Jenny fick nu ytterligare konkretion.

Socialarbetarna började med att utveckla *styrfrågor* som klienterna fick som »hemläxa»: Hur tänker Du om Ditt liv just nu? Hur vill Du ha det? Vad ser Du för möjligheter? Vilka ansträngningar är Du beredd att göra? Det visade sig att dessa frågor inte gick att använda som generell mall, det krävdes stor känslighet för den enskilda situationen och en individuell tillpassning. Som någon sa: det krävs en relation för att man ska ha underlag att »känna sig fram« hur biståndsdokumentation ska utformas. (Traditionell dokumentation fungerar ju omvänt: den tillämpas lika rakt över och oberoende av en personlig relation).

Efterhand upptäckte socialarbetarna att det kunde vara fruktbart att klientens egendokumentation fokuserades till *typsituationer* som kunde antas vara strategiska eller kritiska. Återfall vid missbruk kan vara sådana kritiska inslag: aktiva valsituationer där det kan vara av vikt att fånga klientens motiv och överväganden. Om klienten via

sin egen dokumentation kan fånga ett antal typsituationer över tid och se hur han/hon ändrat sitt sätt att tänka och förhålla sig – då är man en bra bit på väg. (Traditionell dokumentation fokuseras ju på inslag som är strategiska eller kritiska enbart ur legal och/eller administrativ synpunkt).

Ganska snart insåg socialarbetarna att det krävdes en *ansvarsfördelning* mellan socialarbetaren och klienten när det gäller uppgiften att dokumentera, en utveckling av ömsesidighetens princip. Vi talade om att klienten beskriver sin situation och sina tankar inför möjligheterna att förändra sitt liv (utifrån styrfrågor), medan socialarbetaren (utifrån sin kunskap och professionella kompetens) står för processkommentarer som förhoppningsvis ger perspektiv och tolkningsmöjligheter i förhållande till klientens beskrivningar. I bästa fall kan biståndsdokumentation tjäna som »historieskrivning« av en förändringsprocess, en hjälp för klienten att själv kunna se de ibland mycket subtila och stegvisa resultaten av sina egna ansträngningar. (Traditionell dokumentation baseras ju på enkelriktningens princip: socialarbetaren utreder och beskriver klienten).

Kanske kan man säga att biståndsdokumentation innebär att låta klienten boka tid med sig själv för att bit för bit skriva om och reflektera över sin situation. I ett fall berättar socialarbetarna att klienten inte skrev så mycket, men att han sagt att formuläret ligger hemma på köksbordet och att han ser det varje dag. Kanske är det en funktion i sig: en daglig påminnelse om den *möjliga* dialogen med sig själv och med omvärlden. Biståndsdokumentation är ju till för klienten, och det är därför rimligt att det finns många olika sätt att använda sig av den.

## Avslutning: relation – dokumentation – synliggörande

Dokumentation i socialt arbete kan ha många roller och ta sig olika uttryck. Med de redovisade exemplen har jag velat åskådliggöra möjligheten att överskrida gängse rutiner, att använda dokumentation som en del av samarbetet med klienten och utifrån dennes behov. Man kan också tänka sig, vilket inte framgår av exemplen, att sådan individdokumentation i aggregerad form kan användas som grund för konstruktiv samhällskritik. Biståndsdokumentation kan också behöva länkas samman med dokumentation utifrån legala och administrativa behov, en sammanlänkning som jag i det ovanstående benämnt professionell användning av dokumentation.

Mitt perspektiv på dokumentation i socialt arbete, liksom innehållet i de empiriska exempel som redovisats, går ytligt sett på tvärs med dominerande perspektiv och forskningsresultat. Jag är inte ute efter att ifrågasätta de empiriska studier som visar att dokumentation, i synnerhet inom socialtjänstens IFO, tämligen ensidigt styrs av legala och organisatoriska förväntningar. Dessa forskningsresultat utgör snarare ett skäl och en uppfordran att utveckla alternativa perspektiv som visar på förändringsmöjligheter av dessa förhållanden. Olika perspektiv kan som bekant ge olikartad men komplementär kunskap om samma fenomen.<sup>12</sup> Jag har således velat visa att doku-

---

12 Kanske kan man säga att t.ex. fenomenet organisation har olika framträdelseformer som erbjuder olikartad kunskap. I en empirisk studie

mentation i socialt arbete *kan* utvecklas på annat sätt än i dag. Därtill finns ett normativt inslag som innebär att dokumentationen i högre grad *bör* utformas utifrån klienternas behov och intressen.

Dokumentation har beskrivits som uttryck för ett förhållningssätt, snarare än som en metodik. Däri ligger en kritik av den ensidiga utredningsrational som präglar dokumentationen inte bara inom socialtjänstens IFO, utan också inom andra områden av socialt arbete.<sup>13</sup> Som vi såg i det empiriska exemplet var Jenny trefaldigt utredd, men man hade ändå inte kommit ett steg närmare möjligheten att bistå henne. Det alternativa perspektivet innebär att man på basis av en etablerad relation kan använda dokumentation som ett medel att successivt synliggöra nya tolknings- och valmöjligheter – både för socialarbetaren och den biståndssökande. Sensmoralen kan formuleras än starkare: dokumentationens innehåll och form förborgar och uttrycker mycket grundläggande förhållningssätt till de utsatta människor man arbetar med. Att förändra

---

av det språkliga kommunikationsflödet mellan arbetsledare och socialarbetare i en socialförvaltning (Larsson & Morén 1988) kunde vi visa att denna kommunikation innehöll underliggande budskap, relationsburna koder, som i hög grad var styrande för socialarbetarnas sätt att bedriva arbetet. Relationsperspektivet inifrån- och -ut erbjöd kunskap som var olikartad, men inte nödvändigtvis motsäggande, den som gängse organisationsstudier utifrån formella perspektiv brukar erbjuda.

13 Genom åren har jag träffat många masterstuderande som intygat hur sjukhuskuratorers dokumentation styrs av det sjukvårdande systemets »diagnostiska kultur«, snarare än av professionens intresse av att bistå patienten.

sättet att dokumentera förutsätter en djupgående omvärdering och förändring av socialarbetarnas förhållningssätt till sin arbetsuppgift. Eller kanske bör man se det omvänt: genom att handfast ändra dokumentationens form och innehåll utifrån vad bi-

ståndsuppgiften kräver, så kommer grundlagda förhållningssätt – och därmed organisationen som relationsburen kollektiv tolkningsmatris – att successivt utmanas och förändras.

### *Summary: The role of documentation in social work*

Documentation in social work is closely linked to legal and administrative demands, but less attention is paid to documentation as a means in client work. Also, implementation of documentation routines is uncritical; clients tend to be adjusted to documentation formula, rather than the reverse. In order to infuse critical thinking, documentation is discussed in terms of “frozen relationships” and as a linguistic transformation process.

Four theses are proposed and discussed. First, language use and documentation in social work are indissolubly linked to power and social relationships. Documentation expresses (power-permeated) relationships between people – and between people and society. Second, the aim of documentation can be to objectively describe some part of reality, but at the same time it has the function of constructing and maintaining (the general view of) that reality. Third, docu-

mentation can be viewed as a consequence of the relationship between the social worker and the client, not only as a basis for formal decisions and measures to be taken. In other words, documentation is part of the intervention process, not only a way of describing and justifying it. Fourth, documentation of interventions is an important prerequisite for the evaluation of outcomes.

In order to illustrate the theoretical perspectives advocated, two examples from social work practice are described, where documentation is used in alternative modes. The conclusion of the article is that documentation in social work is about more than administrative routines, it expresses (and not infrequently conceals) basic views of the task and attitudes to clients. Changing modes of documentation presume (or provoke) profound reconsideration concerning the view of the task.

## Litteratur

- Berger, Peter L. & Luckman, Thomas (1971) *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. Harmondsworth, Penguin university books.
- Berglund, Mats et al (1996) *Dokumentation inom missbrukarvården*. Centrum för utvärdering av socialt arbete, Stockholm: Liber.
- Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth (1996) Den sociala journalens roll måste förändras. *Sociologen*, nr 6/96.
- Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth (1993) *Den sociala journalen. En studie i akter – deras struktur och funktion*. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet, Rapport 1993:7.
- Berouius, Mats (1994) *Bidrag till de sociala undersökningarnas historia*. Stockholm/Steag: Symposion.
- Blakstad Tveito, Åsne (1998) Hvorfor journaler på socialkontor? *Nordisk socialt arbeid*, Nr 18:2, 80–87.
- Bucht, Siw-Inger (1997) *Frivilliga omhändertaganden av barn*. Rapport nr 40, Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Egelund, Tine (1997) *Beskyttelse av barndommen. Socialförvaltnings risikounderlag och ingreb*, Köpenhamn: Hans Reitzels forlag.
- Foucault, Michael (1973) *Vansinnets historia under den klassiska epoken*. Stockholm: Aldus.
- Hasenfeld, Yeheskel (1983) *Human Service Organizations*. Prentice-Hall Series in Social Work Practice, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Hasenfeld, Yeheskel (ed.) (1992) *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park: Sage.
- Hydén, Lars-Christer (1995) Det sociala misslyckandet som berättelse. I *Socialvetenskaplig Tidsskrift*, 2:3, 194–207.
- Johansson, Roine (1992) *Vid byråkraternas gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*, Lund: Arkiv.
- Larsson, Håkan & Morén, Stefan (1988) *Organisationens mänskliga insida*, Akademisk avhandling, Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Lundström, Tommy (1993) *Tvångsomhändertagande av barn. En studie av lagarna, professionerna och praktiken under 1900-talet*. Rapport i socialt arbete nr 61, Socialhögskolan, Stockholms universitet.
- Morén, Stefan (1992) *Förändringens gestalt. Om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Publica.
- Morén, Stefan (1996) *Att utvärdera socialt arbete*. Stockholm: Publica.
- Morén, Stefan (1998) *Utvärderingens teori & praktik i socialt arbete. En programskrift*, Utvecklingsenheten för socialtjänsten, Socialstyrelsen.
- Outinen, Kerstin (1993) *Uppbrottet – från 100 år av fattigvårdsbyrå. Ett förändrings- och utvecklingsarbete kring det sociala arbetets utformning*. Utvecklingsenhetens projektserie 1993:3, Gävle kommun.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing reality. Discourse, Rhetoric and Social construction*. London: Sage.
- Skau, Greta Marie (1993) *Mellan makt och hjälp*. Stockholm: Liber utbildning.
- Renström Törnblom, M. (1988) *Att dokumentera. Hinder eller hjälp i socialt arbete?* Rapport nr 88, Stockholms socialförvaltning, FoU-byrån.
- Törngren, Gunnar (1996) *Utredning som förändringsverktyg*. Upplands Väsby kommun, Socialförvaltningen.
- Wächter, Ruth (1998) *Utredning*, I Denvall, Verner & Jacobson, Tord (red.) *Vårdagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*, Stockholm: Norstedts Juridik.
- Ångman, Ingmar (1996) *Den sociala barnavårdsutredningen*. Del 1–3, Rapport, Degerfors kommun, Socialförvaltningen.
- SOU (1995:86) *Dokumentation och socialtjänstregister*. Slutbetänkande av Socialtjänstkommitén.
- Socialstyrelsens Allmänna råd (1994:3) *Handläggning och dokumentation i socialtjänsten*.