

# Handlingsimperativets dilemma

Om frihet och kontroll i socialtjänstens arbete  
med klienter som använder narkotika

Johan Lindwall



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

Skriftserie för avhandlingar, Institutionen för socialt arbete,  
Göteborgs universitet 2020:02

© 2020 Johan Lindwall

Omslagsbild: Johan Lindwall

Tryck: Stema Specialtryck AB, Borås, 2020

ISBN: 978-91-88267-15-3

ISSN: 1401-5781



*Till Malin, Karla, August och Julius*



## ABSTRACT

Title: Dilemmas of the imperative for action – On freedom and control in social services' work with clients who use illicit drugs

Author: Johan Lindwall

Keywords: social service, substance use, discourse, discourse psychology, institutional talk, institutional identities, street-level bureaucracy, legitimacy work, power, subjectification

ISBN: 978-91-88267-15-3

ISSN: 1401-5781

<http://hdl.handle.net/2077/66585>

This thesis studies social services' work with clients who use illicit drugs. The aim is to contribute to knowledge about how social services' imperative for action – to actively promote change for clients who use illicit drugs – is shaped in practice and balanced against the principle of autonomy. The aim is also to discuss the conditions and implications of social workers' practice, and to show how power is expressed. The material was collected through observations, reflective discussions with staff, interviews and focus groups at three social service offices. Viewing social workers as street-level bureaucrats, the study draws on discourse psychology in dialogue with Foucauldian concepts of power. The analysis shows that social workers' conditions are contradictory and dilemmatic. Individualistic ideals and clients' freedom are highly valued, but collide with strategies that can be perceived as authoritarian, when clients are seen as incapable to act in their own good. To handle contradictions, social workers perform substantial legitimacy work. The analysis demonstrates that social workers, when pursuing and justifying their job, engage in a considerable rhetorical and interactional work. When acting to promote change in clients' drug use, social workers normally avoid acting against clients' intention, and rather pursue a strategy that aligns with clients' freedom of choice and aims to shape clients' will to change. In this way, power is made invisible. Finally, the analysis reveals that social workers shape their approaches and strategies towards clients on the basis of how they view clients' drug use with regards to risks, how they perceive clients' morals, and how they assess the expected return-on-investment of the work, rather than on the basis of clients' drug use as such. As a consequence, many clients need to take full responsibility for ensuring that they get the help they might need.



## FÖRORD

Att gå är att falla. Att om och om igen falla handlost framåt mot en förestående krasch, men – i precis rätt ögonblick – falla ut rätt ben, upprätta en temporär balans, och förhindra fallet. Dock endast för att direkt inse att ett nytt fall är förestående. Detta är lyckligtvis inte något vi till vardags tänker på när väl gåendets konst är automatiserat. Och bra är väl det. Liknelsen mellan att lära sig gå och att skriva en avhandling är på många sätt uppenbar, men ska inte heller dras för långt. För det första är avhandlingsarbete inte (och bör inte heller vara) något som automatiseras efter ett par år. För det andra – och kanske ännu viktigare – är det inte bara de egna benen som bär en doktorand genom avhandlingsarbetet. Istället är detta arbete en i hög grad kollektiv process.

Denna avhandlingen hade inte blivit gjord utan studiens alla deltagare. Jag vill därför rikta ett stort och alldeles särskilt tack till er för att ni tog er tid, släppte in mig, och lät mig närvara på era möten och i era förehavanden! Ett speciellt tack till er som initialt hjälpte mig att få kontakt med socialkontoren som ingår i studien.

Avhandlingen hade inte heller blivit gjord utan det akademiska kollektivet. Först, mina handledare. *Anette Skårner*, ett enormt tack för dina alltid lika kloka, genomtänkta och välavvägda kommentarer! Din skärpa, ditt engagemang och din hjälpsamhet har betytt allt. *Staffan Höjer*, ett lika stort tack till dig! Dina noggranna läsningar av mina utkast, och dina kommentarer – som lyckas med konststycket att både utmana och uppmuntra – har varit så betydelsefulla! Jag hade inte kunnat önska mig ett annat handledarteam vid min sida. Men fler har bidragit på helt avgörande sätt under årens lopp. *Frida Petersson*, som en gång i tiden uppmuntrade mig att söka forskarutbildning, som kommenterade min text på mitt mellanseminarium, och som i slutfasen även var en av två i min läsgrupp – ett stort tack för dina noggranna läsningar och dina alltid lika skarpsinniga kommentarer, och ett lika stort tack för ditt engagemang! *Björn Andersson*, som i början av min forskarutbildning kommenterade min forskningsplan på en konferens i Lund, och som i slutfasen utgjorde den andra hälften av min läsgrupp, din lyhördhet, din konstruktiva ingång och din förmåga att se samband – ett lika stort tack! *Cecilia Hansen Löfstrand*, som på mitt slutseminarium bidrog med avgörande kommentarer i precis rätt skede, som lyfte fram centrala poänger och hjälpte mig att rama in dessa i ett större sammanhang – ett stort tack! *Elisabeth Olin*, tack för uppmuntran under åren och, i förväg, även för ditt ordförandeskap på den stora dagen!

Tack också till *Åsa Borgström* och *Johanna Andersson* för era viktiga och konstruktiva bidrag på mina tidiga seminarier, som hjälpte mig att hitta rätt riktning i projektet. Ett särskilt tack vill jag också rikta till *Russell Turner* för ett roligt och konstruktivt samarbete genom åren, som inkluderat många och långa stimulerande diskussioner i diverse sammanhang. Tack också för hjälp med engelsk språkgranskning. Next one's on me! Och *Matti Wirebag*, tack för viktiga och värdefulla samtal såväl på kontoret som vi delat dessa år som på andra platser! Åsa, Johanna, Russell och Matti, med *Satsuki*, *Tua*, *Narola*, *Baharan* och *Christopher* var vi en stor grupp doktorander som antogs 2015, en grupp som alltid har betytt någonting särskilt. Tack till er och till alla andra doktorander på institutionen som bidragit till att göra doktorandtillvaron bra med frukostar, kaffepauser, middagar, konserter, häng, diverse läsecirklar och spännande seminarier! Det finns många fler som bidragit till att doktorandtiden har varit en positiv upplevelse, och det är omöjligt att nämna alla. Men tack *Susanne* för soppa, sång och musik, tack *Annelie* och *Ronny* för roliga minnen från Toronto, tack *Tobias* för engagemang och viktiga kommentarer på mina seminarier, inte minst på slutseminariet. Och *Ingegerd* och *Lyndmyla* – vad hade det blivit av allt utan er? Ett sjuhelvetes kaos! Tack!

Men att avhandlingen nu är klar beror lika mycket på det där utanför akademien, det där kollektivet som finns där runt omkring, som på olika sätt gör att tillvaron är någonting bra, och som gör att man orkar arbeta vidare även när det är motigt. Tack *Nicholans* och *Timea* för alla middagar och underbara resor dessa år, *Susanne* för alla filosofisamtal över ett glas vin eller två, *Jenny* för alla initierade språkdiskussioner (och språkhjälp), *Kalle* för avkopplande fredagar, *Mattias*, *Johanna*, *David*, *Birgitta*, *Jens* och *Markus* bland annat för all arbetsfrånvärd skidåkning under dessa år! Den glädje en topptur ingjuter kan generera många sidor text på nattåget hem till Göteborg! Till sist. *Malin*, *Karla*, *August* och *Julius*. Nu är avhandlingen klar. Tack för att ni funnits där under tiden och för att ni finns kvar. Ni är bäst!

*Johan Lindvall*

Haga, september 2020



# Innehållsförteckning

<b>Kapitel 1: Inledning</b>	15
Studiens bakgrund, syfte och anspråk	15
Socialtjänstens handlingsimperativ	19
En formulering av problemet	21
Avhandlingens syfte och frågeställningar	25
En utgångspunkt i språk och språkliga aktörer	27
Avhandlingens anspråk	28
Några återkommande vardagliga begrepp	29
Socialsekreterare, utförare och arbetsledare	29
Klient, brukare eller konsument?	31
Narkotika, användandet och användarna	32
Socialtjänstens sammanhang, organisering och roll	34
Socialtjänstens roll och externa relationer	34
Socialtjänstens interna relationer och roller	36
Utredning, motivationsstärkande arbete och psykosociala insatser	37
Avhandlingens disposition	39
<b>Kapitel 2: Från samhällsskydd till självstyrning</b>	41
Om den större välfärdsideologiska kontexten	41
Missbruksvårdens rötter i fattigvården	41
Kritik och en ny nykterhetsvårdslag	43
Narkotika – från individuellt bekymmer till samhällsproblem	44
Socialtjänstreformens upptakt och tillblivelse	45
Den nyliberala vändningen	46
Från nutid till framtid – medikalisering och evidensbaserad praktik	49
Avrundning	51
<b>Kapitel 3: Tidigare forskning</b>	53
Klientarbete inom socialtjänst och missbruksvård	53
Institutionell interaktion	57
Rådgivning	58

Motstånd	58
Känsliga ämnen	60
Institutionella problemidentiteter	61
Hjälpvärdhet och hjälpbarhet	62
Professionella identiteter och välfärdsparadoxer	65
Avhandlingens bidrag	69
<b>Kapitel 4: Avhandlingens teoretiska perspektiv och begreppsvärld</b>	<b>71</b>
Socialsekreterare som frontlinjebyråkrater	72
Diskretion och accountability	73
Frontlinjebyråkrati som språklig praktik	74
Rättfärdigande retorik och legitimitetsarbete	74
Diskurspsykologi	76
Det poststrukturalistiska släktskapet	77
Det konversationsanalytiska släktskapet	78
Accounts och face-work	78
Sekventiell organisering	79
Språklig praktik som både situerad och kontextuellt villkorad	80
Ideologiska dilemman	81
Tolkningsrepertoarer och institutionella repertoarer	83
Problemidentiteter	86
Identitet som positioner och språkliga kategorier	87
Fakticitet	89
Makt i människobehandlande organisationer	92
Disciplinär och repressiv makt	92
Pastoral makt, subjektivering och underlåtenhet	93
Några vetenskapsteoretiska reflektioner	95
<b>Kapitel 5: Metodologi, metoder och material</b>	<b>99</b>
Forskningsintresse och förförståelse för fältet	99
Den etnografiska ansatsen	100
Närhet och distans	101
Urval, urvalsprocess och access	103
Urvalsförfarande och accessprocess	104

Urvalet – en karaktärisering av vuxenheterna	105
Skeenden och personer	107
Fältarbetets tidsmässiga omfattning	109
Metoder och material	110
Deltagande observation och reflekterande samtal	111
<i>Observatörsroll</i>	111
<i>Reflekterande samtal i samband med observationer</i>	112
<i>Dokumentationsmetoder och material</i>	113
Intervjuer och fokusgrupper	115
<i>Individuella intervjuer</i>	116
<i>Fokusgrupper</i>	118
Hantering, bearbetning och analys av materialet	120
Sortering och vissa val gällande materialets användande	121
Analytiskt förfarande	122
<i>Analys av intervjuer och fokusgrupper</i>	123
<i>Analys av diskussioner på teammöten och andra samtal professionella emellan</i>	124
<i>Analys av samtal mellan socialsekreterare och klienter</i>	125
Etiska överväganden och problem samt något om studiens trovärdighet	126
Information och samtycke	126
Konfidentialitet och presentation av studiens resultat	130
Om studiens trovärdighet	131
Förekommande transkriberingsmarkörer	133
<b>Kapitel 6: Ideal och motstridigheter i socialtjänstens klientarbete</b>	<b>135</b>
Socialsekreterares vardagliga dilemman	136
Integritetsproblemet	138
<i>Integritet och auktoritarism</i>	144
Autonomiproblemet	146
<i>Autonomi och auktoritarism</i>	153
Sanningsproblemet	155
<i>Jämlighet och expertis</i>	165
Sammanfattning	166

<b>Kapitel 7: Göra mer eller mindre?</b>	169
Socialsekreterares vardagliga hantering av handlingsimperativets dilemman	169
Goda relationer som universallösning?	172
Socialsekreterares rättfärdiganden av att ”göra mindre”	174
En repertoar om respekt	175
En repertoar om resignation	178
En repertoar om responsabilisering	181
En repertoar om resursbrist	185
Socialsekreterares rättfärdiganden av att ”göra mer”	187
En repertoar om handlingsskyldighet	188
En repertoar om ställföreträdande	190
En repertoar om upplysning	192
En repertoar om investering	194
Sammanfattning och diskussion	197
Repertoarernas relationer och konsekvenser	198
Myndighetsuppdraget att motverka narkotikabruk?	199
Moral, utfall och risk	201
<b>Kapitel 8: Att producera trovärdiga klientversioner</b>	205
”Lena behöver skydd”	210
En oförmögen klient i fara	221
”Annars får det bli ett LVM”	222
En otillförlitlig klient i fara	229
”Kalle behöver lära sig att stå ut”	230
En klient som vill men inte tar ett vederbörligt ansvar	238
”Arvid är verkligen motiverad”	239
En hjälpbar och hjälpvärd klient	246
Sammanfattning och diskussion	246
<b>Kapitel 9: Påverkansprojekt</b>	251
Stefan och erbjudandet om stöd	255
Teo och tolvstegsprogrammet	267
Jens problem med drogerna	279
Sammanfattande diskussion	284

<b>Kapitel 10: Slutdiskussion</b>	289
En sammanfattning av avhandlingens resultat	289
Handlingsimperativets paradoxala förutsättningar	294
Frihetens och auktoritarismens ömsesidiga beroendeförhållande	295
Frihet och styrning	297
Frihetens retoriska företräde	298
<i>Responsibiliserad frihet</i>	299
Subjektivering som villkor för styrning	300
<i>Subjektivering och påverkansarbete</i>	301
<i>Subjektivering och tillbakadragande</i>	303
<i>Den osynliga och naturaliserade makten</i>	304
Handlingsimperativet och retorik	306
Retorik som villkor för socialtjänstens imperativa uppdrag	306
Handlingsimperativet, den politiska visionen och socialt arbete	308
Socialsekreterarrollen	311
De som faller utanför socialtjänstens radar	312
Avslutande reflektioner kring avhandlingens bidrag	313
<b>English summary</b>	317
Aims, research questions, and material	318
Theoretical framework and analytical tools	319
Main results	320
Concluding discussion	324
<b>Referenser</b>	327

## **Tabeller**

Tabell 1: En översikt över vuxenheternas sammansättning och studiens deltagare_____	107
Tabell 2: Material, fältanteckningar_____	113
Tabell 3: Material, ljudupptagningar av observationer_____	114
Tabell 4: Material, ljudupptagningar av intervjuer och fokusgrupper_____	120
Tabell 5: Tolkningsrepertoarer rättfärdigar att ”göra mindre”_____	197
Tabell 6: Tolkningsrepertoarer rättfärdigar att ”göra mer”_____	198

# 1 Inledning

## Studiens bakgrund, syfte och anspråk

Onsdag i slutet av mars och faktiskt ganska hyggligt väder. Klockan går mot 13, och med ett förortstorg i ryggen går jag på trottoaren längst en trafikerad gata. Runt mig busshållplatser, en bensinmack, parkeringsplatser, hyreshus, en Pressbyrå. Vad jag räknar till fyra personer står vid vägkanten länge fram på gatan. De är för långt bort för att jag ska kunna avgöra deras ålder, men jag uppfattar att det är unga män. En av dem lämnar de övriga, korsar vägen och går över en parkeringsplats mot en inglasad entré i en tegelbyggnad. De andra går långsamt åt ett annat håll och försvinner snart mellan hyreshusen. Även jag korsar snart vägen, går över parkeringsplatsen och in genom samma inglasade entré. Jag befinner mig i receptionen till socialförvaltningens lokaler. Stort och rymligt. Neutrala färger. Låga soffor, fåtöljer och gröna växter. I ståhöjd några bord med ansökningsblanketter för försörjningsstöd. Receptionen håller just på att öppna efter lunch, och det har fyllts på med ganska många besökare. Någon barnfamilj, några mindre sällskap, annars flest som tycks vara där ensamma. Med mängden besökare i minne är det ganska tyst och det hålls ett visst avstånd. Jag lägger märke till en man, kanske strax under 30, i jeans och en mörk hoodie. Han ser stressad ut. Obekvämt. Trummar på sina knän och studsar häftigt med ena fotens häl mot golvet. Samma man som nyss stått i ett sällskap en bit från kontoret? Han sveper med blicken runt om i lokalen på ett sätt som jag uppfattar som oroligt, och när receptionen öppnar går han raskt dit. Han tar fram ett papper (ett brev?) och visar receptionspersonalen. Jag hör inte vad som sägs, men uppfattar det som att han ombeds att sätta sig ner igen. Åtminstone är det vad han gör. Fler besökare går fram till receptionsdiskens och lägger fram sina ärenden. Snart börjar vad som troligen är socialsekreterare dyka upp i receptionen från en från utsidan låst dörr i ena ändan av receptionen. Med sökande blickar tittar de ut över receptionens besökare. Ibland nickar de igenkännande mot någon som då börjar gå mot socialsekreteraren för att sedan följa med in bakom den låsta dörren. Ibland vänder socialsekreterare, efter en stunds väntan, åter utan sällskap. Strax kommer en kvinnlig socialsekreterare ut ur en låst dörr i ena ändan av receptionen. Jag känner igen henne och vet att hon arbetar på vuxenheten. ”Någon här som ska träffa Helena klockan ett?” ropar hon ut i receptionen. Mannen i hoodien reser sig och går raskt bort till socialsekreteraren. Socialsekreteraren är betydligt äldre än mannen. De skakar snabbt hand varpå han följer henne in genom den annars låsta dörren. (Utdrag ur mina fältanteckningar)

Varje dag besöker tusentals individer socialkontor runt om i Sverige av olika skäl. Vissa besök sker på besökarens initiativ, kanske utifrån en önskan om stöd eller hjälp med att förändra någonting i sin sociala situation. Andra besök har någon annan tagit initiativ till, kanske en anhörig, en läkare eller en skol- eller sjukvårdskurator. Social-

tjänstens personal kallar ibland också kommuninvånare till socialkontoret på eget initiativ, och det händer även att de söker upp individer och familjer i deras hem. Vad mannen i jeans och hoodie i kapitlets inledande vinjett hade för ärende på socialkontoret vet jag inte, men en inte oansenlig del av de som besöker eller på annat sätt kommer i kontakt med kommunernas socialkontor upplever sig, eller anses av någon annan, ha en problematik som är kopplad till narkotikaanvändning. För dessa har socialtjänsten ett särskilt ansvar och ett lagstadgat uppdrag att hjälpa dem att komma ifrån narkotikabruket. Men som socialsekreteraren Olivia ger uttryck för nedan så är detta ansvar och uppdrag allt annat än okomplicerat:

Vad är det som säger att om man har ett missbruk och har kontakt med socialtjänsten... vi har ju vårt uppdrag, men vad är det som säger att man ens skulle vilja ha den minsta lust... att vilja förändra sitt liv? För ibland finns det ju inte på kartan att dom har tänkt att... ”fan, jag ska nog sluta missbruka... och göra nåt annat istället”. Och ändå ska vi ha det... alltså det som... ett mål. Att dom ska vilja. Vi ska få dom att förändra sig.

Olivia arbetar som socialsekreterare på en vuxenhet på ett av de tre socialkontor där denna studie är situerad. Citatet ovan pekar ut och ringar kärnfullt in såväl socialtjänstens särskilda ansvar som denna avhandlings fokalpunkt, nämligen socialtjänstens arbete med att motverka klienters och presumtiva klienters narkotikaanvändande. Bruket av narkotika är något som engagerar de flesta av Sveriges människo- och rättsvårdande organisationer, så som sjukvård, socialtjänst, skola, rättsväsende och kriminalvård, men den kommunala socialtjänsten har genom socialtjänstlagen (SoL, SFS 2001:453) och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM, SFS 1988:870) det yttersta ansvaret för att individer som bedöms ha ett missbruk får de insatser de behöver för att komma ifrån missbruket.

Att narkotika är ett oönskat samhällsinslag är något som det råder en stor enighet om i Sveriges riksdagspartier (Edman 2017; Månsson & Ekendahl 2015). Denna enighet reflekterar en i det svenska samhället väletablerad och utbredd syn på narkotika som i huvudsak varandes av ondo (jfr Svensson 2000/2009). Bruket av narkotika ses som något inherent dåligt och kopplas såväl till sociala problem som till fara (Hübner 2001). Narkotikaproblem anses vidare inte bara vara ett individuellt problem för den enskilde användaren och dennes anhöriga, utan menas vara ett potentiellt epidemiskt samhällsproblem, något som kan sprida sig i samhällskroppen och på sikt hota reproduktionen av samhällsordningen. Detta synsätt har drivits av narkotikapolitiska debattörer sedan narkotikabruket etablerades som ett socialt



problem på 1960-talet, och har vävts in i Sveriges narkotikapolitik, policies och handlingsstrategier (Edman 2017; Lindgren 1993; Månsson & Ekendahl 2015; Olsson 2011; Svensson 2012). I linje med detta synsätt är allt handhavande av icke-läkarföreskriven narkotika kriminaliserat. Detta inkluderar sedan 1988, då en ändring i narkotikastrafflagen (NSL, SFS 1968:64) gjordes, även själva konsumtionen. Ur en rättslig synvinkel är det i Sverige alltså inte möjligt att bruka narkotika. Allt icke-medicinskt användande, oavsett mängd, frekvens eller preparat, är missbruk.<sup>1</sup> Det anförda skälet till kriminaliseringen av det egna bruket var att det ansågs nödvändigt att signalera ett kraftigt avståndstagande från samhällets sida mot narkotika och på så sätt avskräcka ungdomar från att prova.<sup>2</sup> Begreppet narkotika täcker dock ett extensivt fält av substanser, och kan avse allt från metamfetamin som framställs i undangömda laboratorium, till vanligt förekommande läkemedel som tillverkas av börsnoterade företag om dessa införskaffas utan vederbörliga läkarrecept. Vidare används begreppet narkotikamissbruk för att beteckna allt från ett dagligt injicerande av heroin till ett sporadiskt användande av marijuana. Det är värt att notera den extraordinära användningen av ordet missbruk.

Sveriges narkotikapolitiska position, som ur ett europeiskt perspektiv framstår som tämligen unik, beskrivs av svenska politiker som restriktiv och folkhälsobaserad (Regeringens skrivelse 2015/16:86). Den narkotikapolitiska modellen menas vila på tre ben: förebyggande insatser, kontroll samt vård och behandling (Svensson 2012). Narkotikapolitikens övergripande mål är ett narkotikafritt samhälle vilket innebär att det finns en nollvision som är styrande för dess utformande. Denna vision rättfärdigar inte bara kriminaliseringen av det egna bruket, utan har även länge använts som skäl för att prioritera olika former av kontrollerande och bestraffande åtgärder liksom åtgärder som syftar till att få de som använder narkotika att bli drogfria, framför insatser som primärt syftar till att förebygga och minska risker eller att lindra skador som är förknippade med narkotikabruk.<sup>3</sup> Den retoriska figur som detta bygger på är att *det ska vara svårt att missbruka och lätt att få hjälp*. Skadelindrande insatser ses

---

<sup>1</sup> Se NSL (SFS 1968:64) och lagen om kontroll av narkotika (SFS 1992:860).

<sup>2</sup> 1993 skärptes straffet och fängelse infördes i straffskalan, något som ökade polisens möjligheter att genomföra kroppsbesiktning vid misstanke om narkotikabruk.

<sup>3</sup> Det är här värt att lyfta fram att utvecklingen sedan 1980-talet har karaktäriserats dels av ett ökat fokus på den enskilde narkotikaanvändaren istället för på produktions- och distributionsleden, dels av en skärpning av de narkotikapolitiska kontrollinslagen som inte har balanserats av en motsvarande utveckling av vård- och behandlingssatsningar (t.ex. Tham 2003).

inom ramen för denna uppfattning som något som potentiellt upprätthåller – eller till och med uppmuntrar – narkotikabruk (Svensson 2012, s. 177–200). Den svenska narkotikapolitiken har på senare tid dock utmanats och det har förts fram krav på att utvärdera dess konsekvenser (t.ex. SKL 2018), bland annat mot bakgrund av att Sverige i ett europeiskt sammanhang har en hög narkotikarelaterad dödlighet.<sup>4</sup> En successiv glidning mot en högre acceptans för skadelindrande insatser har under senare år ägt rum, och i regeringens skrivelse (2015/16:86) *En samlad strategi för alkohol-, narkotika-, dopnings- och tobakspolitiken* öppnas det upp för att fler och mer lättillgängliga skadelindrande insatser kan rymmas inom ramen för den folkhälso-baserade strategin. Rent konkret har detta framförallt inneburit att regler gällande substitutionsbehandling och sprututbyte har förändrats i syfte att öka tillgängligheten på dessa vårdformer. Dock står man i regeringens skrivelse fast vid det narkotikafria samhället som mål, och det betonas att ”avståndstagandet till narkotika är en viktig preventiv aspekt för att förhindra att människor testat eller missbrukat narkotika” (ibid., s. 10). Vikten av att bedriva en politik som syftar till att både begränsa tillgång och efterfråga betonas. Vad som också lyfts i skrivelsen är vikten av att tidigt upptäcka och rikta insatser mot narkotikaanvändning. Detta är något som allt oftare påtalas (t.ex. SKL 2018) och som också avspeglar sig i ett allt mer rutinmässigt användande av screeninginstrument på vårdcentraler och socialkontor, men också i besvärliga diskussioner om drogtestar på skolor och arbetsplatser.

En internationell utblick ger vid handen att 2010-talet har präglats av förändringar i den förda narkotikapolitiken.<sup>5</sup> Flera länder i västvärlden har lagt om eller är i färd med att lägga om sin strategi, och väljer att – i olika grad och på olika sätt – gå i en riktning mot avkriminalisering, legalisering och reglering av såväl det egna bruket som av produktion och distribution. Detta sker ofta i samspel med andra reformer och ökade satsningar på skadelindrande insatser. Utöver att bygga ut och öka tillgängligheten på sådant som substitutionsbehandling och sprutbytes-verksamheter, väljer många länder också att inrätta konsumtionsrum och drog-

---

<sup>4</sup> 4 mars 2020 togs efter Socialutskottets betänkande (2019/20:7) ett riksdagsbeslut att föreslå för Regeringen att utvärdera den förda politiken samt ta initiativ till en nollvision när det gäller narkotikarelaterade dödsfall.

<sup>5</sup> EMCDDA (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction) följer och sammanfattar återkommande utvecklingen och trender EU-länders narkotikasituation, narkotikapolitik och responser. Se <http://www.emcdda.europa.eu>.

testningslaboratorium.<sup>6</sup> I samklang med denna utveckling riktar många svenska narkotikapolitiska debattörer (t.ex. Rågsjö 2020; Fries & Gynnå Oguz 2020), men också flera forskare (t.ex. Goldberg 2019; Johnson & Karlsson 2020; Tham 2019), kritik mot den svenska prohibitionistiska narkotikapolitiken som då beskrivs som inhuman och dogmatisk. En syn på narkotika som ett samhällsinslag vi behöver lära oss att leva med förs fram, varför vi bör göra vad vi kan för att minska skador och rädda liv (Svensson 2012).<sup>7</sup> I synnerhet ifrågasätts värdet av kriminaliseringen av det egna bruket, som inte menas fylla sitt syfte utan istället stigmatisera och belasta narkotikaanvändare ytterligare, samt föra med sig att benägenheten hos de med narkotikaproblem att söka vård minskar. Dessa debattörer står dock ej oemotsagda och i debatten tränger det också igenom starka röster till försvar för den prohibitionistiska politiken och för en fortsatt kriminalisering av den egna konsumtionen (t.ex. Hübinette 2020; Westerberg & Carlsson 2019).<sup>8</sup>

## Socialtjänstens handlingsimperativ

Även om det i den narkotikapolitiska debatten råder oenighet kring den svenska narkotikapolitiska strategin och om kriminaliseringen av det egna bruket, så är enigheten på en offentlig nivå stor om att narkotika och narkotikabruk är oönskat och något som behöver förebyggas, upptäckas och behandlas. Flera offentliga organisationer har därför ett ansvar att, som en del i sitt uppdrag, upptäcka och på olika sätt motverka narkotikaanvändning. Det handlar om att stödja, vårda och erbjuda behandlingsinsatser för att hjälpa individer att komma ifrån narkotikan, men också om att förebygga, identifiera, begränsa och bestraffa. För socialtjänstens del konkretiseras uppdraget i SoL och i LVM. I 3 kap. 7 § SoL framgår det att det till

---

<sup>6</sup> Konsumtionsrum kan kortfattat beskrivas som mottagningar som erbjuder individer som använder narkotika att injicera i en ren och tryggare miljö där det ofta finns utbildad hälso- och sjukvårdspersonal samt socialarbetare närvarande. Drogtestningslaboratorier – *drug testing services* – är laboratorier där individer kan lämna in och få droger analyserade med avseende på dess innehåll och styrka samt få konsultation kring sin planerade konsumtion på basis av testresultatet. Dessa är ibland stationära men det finns också exempel på mobila och/eller tillfälligt inrättade laboratorier i samband med t.ex. klubbar och festivaler.

<sup>7</sup> Här är det värt att inskjuta att FN:s kontor för mänskliga rättigheter riktade skarp kritik mot Sverige 2015 för att inte göra tillräckligt mycket för att motverka narkotikarelaterade skador och dödlighet.

<sup>8</sup> Det har förts fram krav på regeringen att utvärdera konsekvenserna av kriminaliseringen av det egna bruket (t.ex. SKL 2018). I en intervju i Svenska Dagbladet 2020-05-08 (Thurfjäll 2020) svarade socialminister Lena Hallengren dock att en sådan utvärdering inte är aktuell.

socialtjänstens uppgifter hör att arbeta för att ”förebygga och motverka missbruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel”, och i 5 kap. 9 § SoL står det att ”socialnämnden skall aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket”.<sup>9</sup> Ordet *aktivt* är här centralt då det postulerar ett *handlingsimperativ* genom vilket socialtjänsten tilldelas ett inte obetydligt ansvar för att kommuninvånare med narkotikaproblem får den hjälp de behöver för att komma ifrån narkotikabruket. Som till exempel Bergmark (1998, s. 63) skriver ”*åläggs* socialtjänsten att se till att missbrukare får den hjälp de behöver för att komma ifrån sitt missbruk” (kursivering i original). ”Missbruk” fortsätter han (ibid., s. 63) ”är med andra ord en handling som samhället i grund och botten avvisar, och socialtjänstens funktion är att via vårdinsatser till enskilda missbrukare och förbyggande arbete hålla missbrukets utbredning och individuella skadeverkningar på en så låg nivå som möjligt”. En innebörd av handlingsimperativet är alltså att personal inom socialtjänsten inte bara passivt ska invänta att individer med narkotikaproblem självmant beslutar sig för att upphöra med bruket, utan aktivt agera för att detta sker. Detta handlingsimperativ understryks också i Socialstyrelsens (2015, s. 86) handbok *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, vilken fungerar som ett vägledande dokument för hur de lagar och regler som gäller för socialtjänstens ärendehandläggning ska tillämpas. ”Vården av vuxna missbrukare bör så långt som möjligt ges i frivilliga former” står det, men också att ”detta förutsätter att socialtjänsten aktivt söker upp och motiverar enskilda missbrukare för insatser”. Som en handlingsimperativets yttersta ändpunkt är socialtjänsten i undantagsfall skyldig att medelst tvång säkerställa att vissa underställs vård, detta när kriterierna för vård enligt LVM anses uppfyllda.<sup>10</sup>

Den praktiska innebörden av att ”aktivt sörja”, ”söka upp” och ”motivera” preciseras inte närmare vare sig i lagtext eller i Socialstyrelsens handbok, men en tillbakablick på SoL:s förarbeten ger oss en bild av hur diskussionen har sett ut. I

---

<sup>9</sup> Detta gäller både alkohol och narkotika, men då mitt intresse i denna avhandling är narkotika, fortsätter jag att skriva om det utan att ständigt nämna alkohol.

<sup>10</sup> Tvångsvård av vuxna beslutskapabla personer sker i detta sammanhang med hänvisning till personens bästa, vad Tännsjö (2002) kallar ett *paternalistiskt tvång*. Förutsättningarna under vilka en vuxen i detta sammanhang kan vårdas med tvång är att (1) personen till följd av ett fortgående missbruk av alkohol, narkotika eller flyktiga lösningsmedel är i behov av vård för att komma ifrån sitt missbruk, att (2) vårdbehovet inte kan tillgodoses enligt socialtjänstlagen eller på något annat sätt, och att (3) han eller hon till följd av missbruket (a) utsätter sin fysiska eller psykiska hälsa för allvarlig fara, (b) löper en uppenbar risk att förstöra sitt liv, eller (c) kan befaras komma att allvarligt skada sig själv eller någon närstående (4 § LVM).

Socialutskottets betänkande (1996/97:18, s. 12) *Ändringar i socialtjänstlagen*, där regeringens proposition (1996/97:124) med samma namn behandlas, står det att socialtjänsten inte ska vara ”kravlös”, utan att det hör till socialtjänstens uppgifter ”att försöka påverka den enskilde genom att argumentera, försöka skapa insikt, ställa krav eller på annat sätt motivera för en viss insats”. I propositionen (ibid., s. 137) i fråga framgår det vidare att ”socialtjänstens skyldighet att motverka missbruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel innebär en skyldighet att verka även om den enskilde missbrukaren inte framställt önskemål om hjälp”. I de förändringar som skett i sociallagstiftningen sedan dess, där antagandet av en ny socialtjänstlag år 2001 hör till de större, har inga förändringar i handlingsimperativet i fråga beskrivits, och i regeringens proposition (2012/13:77, s. 27) *God kvalitet och ökad tillgänglighet inom missbruks- och beroendevården* betonas åter vikten av att tidigt upptäcka missbruk och att motivera till insatser eftersom ”det ligger i missbruks- och beroendeproblematikens natur att suget efter drogen åsidosätter förmågan att bryta missbruksbeteendet trots insikt om de negativa hälsomässiga och sociala konsekvenserna”.<sup>11</sup>

## En formulering av problemet

Socialsekreterare inom socialtjänsten tillskrivs via handlingsimperativet i SoL alltså ett ansvar för att kommuninvånare med narkotikaproblem får de insatser de eventuellt behöver för att komma ifrån narkotikabruket. Som Bergmark (1998) säger så är de ålagda att aktivt agera för att så sker. Men samtidigt står det redan i SoL:s så kallade portalparagraf (1 kap. 1 §) att socialtjänstens verksamhet ”skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet”. Att detta är något som även gäller personer som anses ha ett missbruk tydliggörs i 5 kap. 9 § SoL där det

---

<sup>11</sup> Den 26:e augusti 2020 överlämnade utredningen ”Framtidens socialtjänst” (SOU 2020:47) sitt slutbetänkande gällande en ny socialtjänstlag till regeringen. I betänkandet, vars öde ännu är obestämt, föreslås en ny formulering beträffande socialtjänstens ansvar för de med en missbruks- eller beroendeproblematik. Enligt den föreslagna formuleringen ska socialtjänsten ”erbjuda missbruks- och beroendevård i syfte att stödja och hjälpa den som har ett missbruk eller beroende” (ibid., s. 1065–1066). Förändringen motiveras i betänkandet främst av en strävan mot ett modernare och mer enhetligt språkbruk, och det framhålls att formuleringen inte innebär någon förändring vad beträffar socialtjänstens ansvar. I författningskommentaren gällande formuleringsförslaget står det också att läsa att ”den enskilde [kan] behöva motiveras att ta emot och fullfölja insatserna. Att stödja och hjälpa den enskilde att komma ifrån missbruket eller beroendet förutsätter därmed ett *aktivt* arbete från socialnämndens sida” (min kursivering). Till detta kan läggas att det i slutbetänkandet förespråkas ett starkt förebyggande och uppsökande arbete på såväl samhälls- som grupp- och individnivå, något som även gäller de med en alkohol- eller narkotikaproblematik.

framgår att ”nämnden skall *i samförstånd* med den enskilde planera hjälpen och vården” (min kursivering). Vad som skymtar i lagtextens formuleringar är en vägledande princip om frivillighet och självbestämmande. Denna princip bottenar i idén att alla individer har en grundläggande rätt att själva bestämma över sitt liv och sina handlingar, liksom över beslut som rör dem själva, förutsatt att detta inte inskränker någon annans rätt till självbestämmande. Principen, som kan sammanfattas som *autonomiprincipen*, skänker individer en grundläggande autonomi i förhållande till samhällets institutioner och organisationer, och anses vara ett fundamentalt ankare i de flesta moderna liberala rättsstater. I Sverige har principen ett grundlagsstadgat stöd i regeringsformen (RF, SFS 1974:152). Vidare har socialtjänsten i normalfallet också som mål, inte bara att respektera klienters autonomi, utan också att värna och stärka klienters självständighet och förmåga att ta ansvar för sig själva. Detta framgår bland annat i hur socialtjänstens mål är formulerade i SoL, där det står att socialtjänstens övergripande mål är att ”frigöra och utveckla enskildas och grupper *egna* resurser” (1 kap. 1 §, min kursivering). Detta avspeglar en intention från lagstiftarens sida att socialtjänstens verksamhet inte bara ska motverka och korrigerar oönskade beteenden och tillstånd, utan även främja och utveckla individers förmåga att självständigt ta ansvar för sin hälsa, välfärd och framtid (jfr Järvinen & Mik-Meyer 2012). Denna betoning på individers självständiga ansvar är något som sedan 1980-talet allt mer har kommit att känneteckna välfärdsarbetet i västerländska samhällen och kan kopplas till de nyliberala strömningar som har präglat samhällsutvecklingen (Barry, Osborne & Rose 1996; Dean 1999/2010; Mik-Meyer & Villadsen 2013).<sup>12</sup> Det är i detta sammanhang möjligt att tala om både drogfrihet och självständighet som kulturellt förankrade *ideal* om hur den önskvärda medborgaren ska vara och bete sig, ideal som i sin tur skapar förväntningar på hur socialtjänstens arbete ska utföras och vad arbetet ska syfta till. Ideal kan vardagligt definieras som kulturella föreställningar om det önskvärda och förebildliga (Nationalencyklopedin 2020) eller som ”en idé om det perfekta tillståndet mot vilket man strävar” (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019, s. 61) och betraktas i avhandlingens kontext

---

<sup>12</sup> Vad som här avses med nyliberala strömningar preciserar längre fram i avhandlingen, men syftar på en generell tendens i västvärlden – inte minst just i välfärdsarbetet – som inte bara kan knytas till stater som haft en uttalat liberal eller nyliberal regering. Tendensen gäller även stater som har haft ett i huvudsak socialdemokratiskt eller konservativt styre (Mik-Meyer & Villadsen 2013). Vissa forskare använder därför istället begreppet *advanced liberalism* eller *advanced liberal governing* för att peka på detta (t.ex. Rose 1996). Jag har valt att behålla begreppet nyliberalism då förekommande alternativ blir otympliga i svensk översättning.

som normativa föreställningar som existerar om hur ett gott socialt arbete ser ut och vad det har för mål. Som Billig et al. (1988) säger så är de ideal som omhuldas i ett kulturellt eller socialt sammanhang långt ifrån alltid samstämmiga. Ofta kan de sinsemellan vara motstridiga vilket då kan ge upphov till olika typer av dilemman.<sup>13</sup>

Vad det ovanstående proponerar är att det för socialsekreterare inom socialtjänsten är flera – ibland motstridiga – ideal och påbud som simultant behöver medieras i mötet med klienter. Samtidigt som de är ålagda motverka narkotikabruk och att aktivt agera för att vissa klienter, som kanske inte alls är intresserade, tar emot insatser, så är insatserna i normalfallet frivilliga, och klienternas självbestämmande och självständighet är något som både ska värnas och främjas. Att socialsekreterare under vissa omständigheter dessutom är skyldiga att tillgripa tvångsmedel gör inte situationen enklare vare sig för socialsekreterare eller klienter. Socialsekreterare förfogar också över materiella och psykosociala resurser som klienter kan vara i behov av oaktat en eventuell narkotikaproblematik. Denna beroendeställning bidrar ytterligare till att gränser mellan vad som kan anses vara frivillighet, stöd, krav, kontroll och tvång i praktiken lätt blir grumliga. Vissa forskare menar därför att det är mer adekvat att beskriva förhållandet mellan frivillighet och tvång som ett kontinuum som kan rymma olika grader av mer eller mindre uttalade påtryckningar, villkor och hot (Björkman 2001; Carlsson 2003; Runquist 2009; 2012), något som pekar ut hur den enskildes möte med socialtjänsten genomsyras av en komplex konfiguration av olika makt- och styrningsformer och genom detta utvecklar incitament för motstånd (Foucault 1976/2002, s. 105–106). Samtidigt sker arbetet inom organisatoriska ramar som ofta anses präglade av otillräcklighet vad gäller tid och andra resurser, och enskilda socialsekreterare behöver inte sällan själva göra prioriteringar och ransonera med sin tid och med de resurser som är dem tillgängliga (Hasenfeld 1992/2010; Lauri 2016; Lipsky 1980/2010).

Mot bakgrund av det ovan tecknade har mitt intresse i denna avhandling riktats mot socialsekreterares vardagliga praktik, det vill säga den praktik genom vilken deras arbete blir utfört. Mer specifikt fokuseras hur socialsekreterare, som i sitt yrkesutövande kommer i kontakt med klienter som använder narkotika, begripliggör, förhåller sig till och iscensätter det ovan beskrivna handlingsimperativet. Som Brodtkin (2011) har visat så är det i människobehandlande organisationers gräsrots-

---

<sup>13</sup> Jag diskuterar mer ingående begreppen ideal och dilemman i kapitel 4.

eller frontlinjenivå som policy blir verklig. Socialsekreterares vardagliga praktik bär på de kännetecken som Lipsky (1980/2010) menar är typiskt för arbetet i frontlinjebyråkratier (*street-level bureaucracies*).<sup>14</sup> Lipsky beskriver hur arbetet i sådana präglas av spänningar, dilemman och osäkerhet som emanerar ur förväntningar och krav från olika aktörer i frontlinjebyråkraters relationella nätverk, så som från uppdragsgivare och klienter, men även från kollegor, samarbetspartners och från allmänheten i stort (Hupe & Hill 2007). För att hantera arbetets oförutsägbara och många gånger motstridiga natur erkänns frontlinjebyråkrater ett inte obetydligt handlingsutrymme – *diskretion* – som de inte bara kan, utan också förväntas, använda sig av. I detta handlingsutrymme förväntas socialsekreterare hantera och balansera ansvaret som följer av handlingsimperativet mot kravet på att samtidigt respektera, värna och främja klienters autonomi och integritet. Men med detta handlingsutrymme följer också ett ansvar – *accountability* – gentemot aktörer i det relationella nätverket (ibid.). Eftersom socialtjänstens agerande kan få långtgående konsekvenser för de klienter som berörs – inte minst när det handlar om de med narkotikaproblem – kan situationer där dessa motstridigheter aktiveras karaktäriseras som *high stake situations*, där socialsekreterars professionella legitimitet – och i förlängningen socialtjänstens organisatoriska legitimitet – är vad som ytterst står på spel.<sup>15</sup> Därför är det nödvändigt att socialsekreterare utför sina arbetsuppgifter på ett sätt om uppfattas som legitimt av andra aktörer. En utgångspunkt i avhandlingen är således att socialsekreterare inom ramen för sin diskretion inte bara hanterar och balanserar olika krav och förväntningar utan simultant också utför ett *legitimitetsarbete* (ibid.; se även Miller 1991). Men även om de krav och förväntningar som präglar frontlinjebyråkratin säkert ibland kan uppfattas som problematiskt för socialsekreterare, så är det ändå så att det vardagliga arbetet för det mesta trots allt fortskrider utan allt för stor friktion eller frekventa sammanbrott. Och detta – att arbetet fortskrider och blir gjort – pekar

---

<sup>14</sup> Lipskys (1980/2010) begrepp *street-level bureaucracy* har i den svenska litteraturen översatts till gräsrotsbyråkrati, frontlinjebyråkrati och gatuplansbyråkrati om vartannat. Jag kommer i fortsättningen använda mig av begreppen frontlinjebyråkrati och frontlinjebyråkrater, detta då jag tycker att det bäst fångar den organisatoriska positionen i fråga.

<sup>15</sup> Jag kommer i avhandlingen använda mig av de engelska begreppen *accountability* och *high stake situations*. Det tidigare låter sig ungefär översättas med ansvarsutkrävningsbarhet, men då detta är ett tämligen otydligt ord, och då *accountability* är ett relativt etablerat begrepp även i svensk litteratur, väljer jag att behålla det engelska begreppet. *High stake situations* avser situationer där något väsentligt – något av centralt värde – står på spel (jfr t.ex. Flinkfeldt 2017). Även här behåller jag det engelska uttrycket då det är väletablerat i den engelska litteraturen och då det är svårt att hitta ett motsvarande svenskt uttryck som inte blir otydligt.



ut ett forskningsproblem, nämligen: *Hur* blir arbetet gjort? Här avser avhandlingen att bidra med en pusselbit.

Ett inte oansenligt antal studier har gjorts av socialtjänstens klientarbete.<sup>16</sup> Många av dessa studier har haft fokus på barnavård (t.ex. Wiklund 2006; Östberg 2010; Ström 2017) eller på försörjningsstödsarbete och/eller aktivering av arbetslösa (t.ex. Angelin 2009; Byberg 2002; Nybom 2012; Stranz 2007). Ett mindre antal studier har handlat om socialtjänstens arbete med klienter som bedöms ha alkohol- eller narkotikaproblem (t.ex. Blomqvist & Wallander 2004; 2005; Fondén et al. 2003; Skogens 2007). Ett starkt fokus här har varit på socialtjänstens arbete i tvångsvårdsärenden (t.ex. Ekendahl 2004; Runquist 2012). Dessa studier har till övervägande del utgått från intervjuer med socialsekreterare och/eller klienter. Det konkreta arbete som görs på socialkontor specifikt med klienter som använder narkotika, hur socialsekreterare interagerar med varandra och med dessa klienter, och hur institutionella uppgifter utförs, hanteras och balanseras, är fortfarande relativt outforskat, och det är bland annat här denna avhandling vill lämna ett bidrag. Jag menar också att det finns skäl att särskilt studera det sociala arbetet med klienter som använder narkotika då narkotikabruket – i och med de ovan skissade ställningstaganden som Sverige har gjort i förhållande till narkotikabruk – från det offentliga håll ses mot en annan bakgrund än till exempel alkoholbruk, där det inte finns någon nollvision eller något konsekvent avståndstagande där alla former av bruk ska motverkas, utan ambitionen snarare är att lansera ”sunda vanor”. Hur – eller huruvida – dessa ställningstaganden gentemot narkotika avspeglar sig i socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika är dock en empirisk fråga vilken jag återknyter till i avhandlingens empiriska och analytiska kapitel samt i avhandlingens slutdiskussion.

## **Avhandlingens syfte och frågeställningar**

Avhandlingens övergripande syftet är att bidra med kunskap om hur socialt arbete med klienter som använder narkotika ”görs”, det vill säga utförs, begripliggörs och legitimeras, samt att diskutera arbetets villkor och implikationer. Mer specifikt syftar avhandlingen till att bidra med kunskap om hur socialtjänstens imperativa uppdrag

---

<sup>16</sup> Jag redogör för tidigare forskning som är relevant för avhandlingen i kapitel 3.

– att aktivt sörja för att klienter som använder narkotika får de insatser de bedöms vara i behov av för att komma ifrån narkotikaanvändandet – tar sig uttryck i praktiken samt hur handlingsimperativet balanseras mot autonomiprincipen. Som en del i detta ingår det att visa hur makt kommer till uttryck i denna del av arbetet. Nedan följer avhandlingens centrala frågeställningar:

1. Vilka ideal framträder som centrala och vilka motstridigheter går att identifiera när socialsekreterare orienterar sig i förhållande till handlingsimperativet?
2. Hur rättfärdigar socialsekreterare olika positioner i relation till handlingsimperativet och autonomiprincipen, och vilka förhållningsätt och handlingsstrategier gentemot klienter går att urskilja?
3. Hur konstrueras institutionella föreställningar om klienter som trovärdiga och faktiska, och hur rättfärdigas olika sätt att positionera ansvaret för att klienters hjälpbehov tillgodoses?
4. Hur iscensätter socialsekreterare handlingsimperativet i sina försök att påverka klienters förändringsberedskap i förhållande till sitt narkotikabruk?
5. På vilka sätt kommer makt till uttryck i socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika när socialsekreterare orienterar sig i förhållande till handlingsimperativet?

Avhandlingens fyra första frågeställningar besvaras i huvudsak i var sitt korresponderande kapitel (kapitel 6–9). Dock hänger avhandlingens frågeställningar ihop och överlappar delvis varandra varför de berörs i flera av avhandlingens empiriska kapitel, även om varje enskilt kapitel huvudfokus är kopplat till en viss frågeställning. Detta beror dels på att jag i vissa kapitel fokuserar mer på det innehållsliga – på *vad* – i det som sägs, medan jag i andra kapitel intresserar mig mer för *hur* det sägs (se Gubrium & Holstein 1997). Det beror också på att frågorna ställs i olika institutionella sammanhang och i olika typer av interaktionella samspel.<sup>17</sup> Avhandlingens femte frågeställning besvaras löpande i avhandlingens empiriska kapitel. Jag knyter ihop avhandlingens frågeställningar och besvarar och diskuterar dem samlat i det sista kapitlet (kapitel 10) där jag också diskuterar avhandlingens empiriska resultat i relation till frågor om det studerade sociala arbetets villkor och implikationer.

---

<sup>17</sup> Jag redogör mer i detalj för detta längre fram i detta kapitel när jag beskriver avhandlingens disposition.

## En utgångspunkt i språk och språkliga aktörer

En central utgångspunkt i avhandlingen är att språk och språkanvändning är något helt centralt – både *i* det sociala arbetet och *för att begripliggöra* arbetet – samt att hur språk används i högsta grad är *konsekventiellt* för hur arbetet utförs, för de klienter som det riktar sig mot men också för det sociala arbetets identitet (Hall et al. 2014; Holstein 1992; Järvinen & Mik-Meyer 2003; Winther Jørgensen & Phillips 2000). Den ingång jag har valt sätter alltså dels språket, dels den språkliga aktören, i centrum. Detta fokus har präglat såväl min materialinsamling som mitt förhållningssätt till mitt material och det kan därför vara på sin plats att redan här säga något om detta val.<sup>18</sup> Socialt arbete är som praktik i hög grad avhängigt språk och språkanvändning. Juhila, Mäkitalo & Noordegraaf (2014, s. 9) skriver:

Where social workers meet clients, talk will be the main component of their relationship. Unlike most professions, social work is a profession of connecting conversations. In those conversations all kinds of different tasks are done and several goals are fulfilled. This is directly where institutional conversations depart from ordinary conversations. Institutional talk is not just regular talk but talk with a mission. From the social workers' point of view talk is the main vehicle for getting information from a client and for providing help and support where it is needed. All kinds of written reports and interprofessional meetings support that talk to [sic] complete a trajectory. [...] Without talk, social work could not be accomplished.

Språk är alltså ett centralt arbetsredskap i socialt arbete genom vilket en mängd uppgifter utförs, det vill säga något genom vilket socialt arbete presteras. Men språk är inte bara centralt *i* arbetet, det är också något helt nödvändigt för att prata *om* och begripliggöra socialt arbete. Utan språk vore det inte möjligt att ge mening åt vad man gör eller bör göra när man gör socialt arbete, och det skulle inte heller vara möjligt att diskutera och debattera vilken roll socialt arbete har eller bör ha i samhället. Kort sagt, utan språk skulle socialt arbete sakna identitet. Med språket byggs den sociala värld som vi kallar socialt arbete vilken både socialarbetare, klienter och andra berörda aktörer orienterar sig och navigerar i, men samtidigt är delaktiga i att skapa, upprätthålla och förändra. Denna värld av mening och betydelse både möjliggör och begränsar aktörers olika sätt att förstå, tänka och handla (Gubrium & Holstein 1997; 2001).

---

<sup>18</sup> Jag beskriver närmare på vilket sätt mitt språkliga fokus har präglat min materialinsamling och analys i avhandlingens metodkapitel.

Mitt perspektiv sätter också handlande aktörer i centrum, detta i kontrast till att betrakta subjekt och objekt som bestämda av sociala, organisatoriska eller diskursiva strukturer. Sociala institutioner "are talked into being" som Heritage och Clayman (2010, s. 20) säger, men det är här också viktigt att betona att sociala institutioner inte skapas från grunden eller på nytt vid varje enskild språklig interaktion. Vad som kan sägas och göras i ett institutionellt sammanhang som ett socialkontor samspelar intimt med, och villkoras av, den aktuella kontexten, så som aktuella lagar, policies, styrdokument och tillgängliga resurser, men också de kulturella föreställningar, ideal, den kunskap och de maktstrukturer som råder i och utanför sammanhanget. Men kontexten besitter inte i sig själv kraft att determinera vad aktörer gör och säger, utan betraktas som en institutionell eller lokal möjlighetsbakgrund som tillgängliggör ett visst antal roller, handlingar, föreställningar och sätt att prata. Det går här att tala om institutionella eller "lokala" kulturer (Gubrium & Holstein 1997, s. 172–186) som både tillgängliggör och begränsar möjlighetsbetingelsernas repertoar. Dessa betraktas som kontextuella resurser som levandegörs genom att aktörer orienterar sig mot dem och "talar dem till liv". Hur socialsekreterare talar och vad de talar om kan således länkas till den institutionella kontexten sedd som en institutionell eller lokal kultur som avspeglas i – men också speglas av – socialsekreterares tal. Den institutionella kontexten ses alltså inte som oberoende av de berörda aktörernas handlingar, men aktörer ses inte heller som oberoende av kontexten. Kontexten kan således sägas vara de villkor som markerar såväl handlandets och tänkandets möjligheter som gränser (jfr Foucault 1969/2011).

### ***Avhandlingens anspråk***

Med avhandlingens perspektivval är det mitt anspråk att bidra med kunskap om hur det sociala arbetet i förhållande till handlingsimperativet formas och ges mening i och genom socialsekreterares vardagliga interaktioner. Detta sker dels genom att jag undersöker hur socialsekreterare orienterar sig mot klienter, mot varandra, mot arbetsledare, men också mot mig som forskare. Men jag undersöker också vad de använder sig av och orienterar sig mot för kontextuella resurser i sin kommunikation för att begripliggöra sitt arbete, för att uppnå institutionella mål och få sitt arbete gjort. Som Gubrium och Holstein (1997) säger så är inte vilka kontextuella resurser som helst tillgängliga i varje institutionellt sammanhang. Eftersom socialsekreterare hålls ansvariga för sitt arbete – hur det utförs och hur det rättfärdigas – är det inte

möjligt att tala hur som helst eller om vad som helst. Bara vissa sätt att tala och bara vissa utsagor kommer att tas som uttryck för kompetens och professionalitet. Genom att jag i avhandlingen pendlar mellan ett fokus på den interaktionella praktiken – det vill säga på *hur* – och på de tillgängliga resurser som tas i bruk – på *vad* – är det avhandlingens anspråk att också kunna säga något om den kontext som arbetet utförs i och som utgör det sociala arbetets villkor. Genom ett pendlande mellan ett *hur*- och ett *vad*-fokus öppnas det upp för att kunna diskutera arbetets vidare sociala och ideologiska villkor och implikationer (ibid.; jfr även Wetherell & Potter 1988), det vill säga frågor som har att göra med det sociala arbetets möjligheter, identitet och roll i förhållande till ett större välfärdsideologiskt sammanhang.<sup>19</sup>

## Några återkommande vardagliga begrepp

I avhandlingen, liksom i det sociala arbetets praktik, återkommer vissa begrepp, såsom ”socialsekreterare” och ”klient”, frekvent. I vissa sammanhang har dessa en relativt bestämd innebörd, men flera av dem är också vardagsbegrepp både i, men kanske framförallt utanför, praktiken. Eftersom vissa av dessa begrepp är viktiga i mina analyser kommer de i detta stycke diskuteras, och jag preciserar och motiverar hur de används i avhandlingen.

### *Socialsekreterare, utförare och arbetsledare*

De mest frekvent förekommande deltagarna i studien omnämner sig själva om vartannat som socialarbetare, socialsekreterare och utförare – ibland överlappande, ibland för att göra distinktioner. Med något undantag är de alla utbildande socionomer och vanligtvis ser de sig som socialarbetare, ett begrepp som allierar dem med såväl kuratorer och fältarbetare som behandlingsassistenter och samtals-terapeuter. Begreppet socialsekreterare betecknar en viss sorts socialarbetare som normalt är knuten till kommunal verksamhet. Ofta kopplas begreppet till myndighetsutövning, men det finns också de som kallar sig ”behandlande” eller ”utförande” socialsekreterare. Detta hänger ihop med en differentierings- och specialiserings-

---

<sup>19</sup> Gubrium & Holstein (1997) har utvecklat begreppet analytisk parentessättning (*analytic bracketing*) för att beskriva hur aspekter av den sociala verkligheten tillfälligt kan suspenderas för att möjliggöra ett analytiskt fokus på en viss aspekt. Jag återkommer till detta i kapitel 4 och 5.

process som, av både ekonomiska och ideologiska skäl, ägde rum i landets individ- och familjeomsorger under 1990-talet (Billquist 1999, s. 14–15). Utförare, som ibland (men långt ifrån alltid) ser sig som socialsekreterare, brukar vara socialarbetare som utför vissa uppgifter på uppdrag av myndighetsutövande socialsekreterare. Ibland är de en del av samma organisation och har samma arbetsledning som de myndighetsutövande socialsekreterarna, ibland står de mer självständiga med en egen arbetsledning. Uttrycket socialsekreterare ersatte 1980 den tidigare benämningen socialassistent för att höja yrkets status och för att komma ifrån assistentbegreppets konnotationer till administrativ underordning (ibid.), och är idag den vanligaste benämningen på socionomer som arbetar inom socialtjänsten. I avhandlingen använder jag begreppet *socialsekreterare* för att beteckna de socialsekreterare som har myndighetsutövande uppgifter. I vissa av avhandlingens kapitel inkluderas även utförande socialarbetare. För att skilja ut dem har jag valt att kalla dem *utförande socialsekreterare*. Skälet till detta är inte bara att vissa av dem benämns och benämner sig själva så på sina arbetsplatser, utan också – och framförallt – för att betona deras närhet till de myndighetsutövande socialsekreterarna.<sup>20</sup> Även om det finns viktiga skillnader mellan myndighetsutövande och utförande socialsekreterares uppgifter, så ska dessa inte överdrivas. Som vi i avhandlingens empiriska kapitel kommer att se så utför de myndighetsutövande socialsekreterare många gånger själva sådana uppgifter som de utförande tilldelas, och de utförande socialsekreterarna är inte sällan delaktiga i, eller lämnar central information till, de diskussioner som myndighetsbeslut grundar sig i. Till detta kan läggas att myndighetsutövande socialsekreterare, likt utförande, sällan har delegation på att fatta egna myndighetsbeslut, utan oftare endast föreslår beslut för arbetsledare eller socialnämnd.

Även arbetsledare på olika nivåer inkluderas i vissa kapitel. Framförallt gäller det de arbetsledare som arbetar närmast över socialsekreterare och som i verksamheterna benämns förste socialsekreterare, men även enhetschefer som står direkt över förste socialsekreterarna i organisationernas ledningshierarkier förekommer i avhandlingen. I syfte att öka graden av anonymitet och minska risken för identifiering har jag valt att beteckna både förste socialsekreterare och enhetschefer med det mer allmänna begreppet *arbetsledare*.<sup>21</sup> En baksida med detta val är att förste social-

---

<sup>20</sup> Personalsammansättningen på de vuxenenheter som ingår i studien beskrivs närmare i kapitel 5.

<sup>21</sup> Jag diskuterar detta val, tillsammans med andra val jag har gjort i syfte att anonymisera, närmare i kapitel 5 när jag diskuterar metodologiska och etiska överväganden och problem.

sekreterare och enhetschefer inte skiljs åt i avhandlingen, trots att de formellt sett har olika roller både i förhållande till personal- och budgetansvar. Samtidigt agerar förste socialsekreterare på uppdrag av enhetschefer och har som uppgift, inte bara att stödja och hjälpa socialsekreterare i klientarbetet, utan även att kontrollera att deras arbete utförs på ett sätt som är i linje med organisationens arbetssätt och mål. Huruvida socialsekreterare interagerar med en förste socialsekreterare eller en enhetschef är heller inte avgörande för mina analyser i förhållande till avhandlingens frågeställningar. Utöver uttrycken socialsekreterare, utförande socialsekreterare och arbetsledare använder jag mig av begreppen *personal* och *personalgrupp*. När detta görs är det för att referera till ett sammanhang där alla dessa tre kategorier kan ingå.

### ***Klient, brukare eller konsument?***

En vidhäftad fråga är hur de som socialtjänstens arbete riktar sig mot ska benämnas. Klientbegreppet är väletablerat inom både praktik och forskning, men benämningen brukare används allt oftare och är också ett som rekommenderas av Socialstyrelsen (2020). I deras termbank definieras brukare som ”person som får, eller är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten”. Även kund och konsument är begrepp som ibland dyker upp i diskussionen. Salonen (1998; se även Järvinen 2002/2013) menar att brukar- och konsumentrollen normalt innefattar flera handlingsalternativ och en reell möjlighet att välja bort en service som de inte är nöjda med. Denna möjlighet har sällan de som vänder sig till eller blir föremål för utredning och insatser från socialtjänsten, varför begreppen är missvisande. Billquist (1999, s. 17–19) nämner hur klientbegreppet bär på en etymologisk dubbelhet som även manifesterar sig praktiskt i den enskildes möte med socialtjänsten genom en ständig närvaro av två dimensioner – att både erbjuda hjälp till och kontrollera klienter. Bernler och Johnsson (1988, s. 103) lyfter i detta sammanhang fram ordets latinska ursprung *cliens* som betyder ungefär ”hörsam” eller ”lydig”. Klientrollen i socialt arbetet bär således inte bara på en möjlighet till hjälp, utan inkluderar också en beroendeställning och en viss underkastelse.

I avhandlingen kommer jag att använda mig av begreppet *klient* för att referera till dem mot vilka socialtjänstens uppmärksamhet, utredningar och åtgärder riktar sig. Klient definieras i Socialstyrelsens (2000) termbank som ”brukare som delvis med egen medverkan får stöd eller insats vid regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten” vilket fångar att kontakten med socialtjänsten inte

alltid behöver vara helt frivillig. Även om klientbegreppet fångar den komplexitet som rollen bär på, är det inte utan problem. I socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika är ständigt tvångsvårdslagstiftning närvarande, och när klienter utreds, bedöms eller faktiskt blir tvångsomhändertagna i strid mot sin vilja är även klientbegreppet missvisande.<sup>22</sup> Av praktiska skäl kommer jag dock att använda mig av klientbegreppet konsekvent i avhandlingen, och i stället på andra sätt visa på det särskilda i klientrollen när narkotika finns med i bilden. I avhandlingen intresserar jag mig ibland också för socialtjänstens arbete med kommuninvånare som blir kända hos socialtjänsten endast genom information som inkommit utifrån – exempelvis genom en inkommen anmälan – om narkotikabruk. Dessa kommuninvånare har i detta skede inte alltid hunnit bli formellt anhängiggjorda med upprättad personakt (och blir det inte alltid heller). Dock blir de i högsta grad föremål för personalens diskussioner och bedömningar som potentiella eller blivande klienter. För att undvika ett allt för heterogent språkbruk kommer jag att benämna även dessa kommuninvånare som klienter.

### ***Narkotika, användandet och användarna***

Till vardags, liksom i avhandlingens empiri, finns det flera återkommande benämningar på narkotikaklassade substanser. Förutom ”narkotika” används ord som ”droger” och ”knark” vid sidan av mer substansspecifika som ”gräs” och ”tjack”. I avhandlingen använder jag mig konsekvent av begreppet *narkotika*, och vad jag avser med begreppet är sådana substanser som regeringen klassat som sådant med stöd av NSL och lagen om kontroll av narkotika (SFS 1992:860) och som finns upptagna i Läkemedelsverkets författningssamling (LVFS, SFS 2011:10 inklusive ändringar). Dock avser jag inte läkarförskrivna narkotiska substanser som skrivits ut i medicinskt syfte och används på avsett sätt. Andra benämningar, så som droger, kan förekomma i mina empiriska redovisningar. Vad som då avses är narkotika, även om droger annars även kan inkludera även alkohol, tobak och kaffe. I vissa europeiska länder görs det skillnad på ”lättare” (*”soft drugs”*) och ”tungt” (*”hard drugs”*) narkotiska preparat. Även om det eventuellt kan finnas fördelar med en sådan

---

<sup>22</sup> Här kan tilläggas att även kriminalvården använder sig av klientbegreppet för att beteckna de som står under myndighetens kontroll. Så gör även statens institutionsstyrelse (SiS) för att beteckna vuxna som omhändertagits med stöd av LVM. Värt att notera i detta sammanhang är att SiS inte använder klientbegreppet för att beteckna unga om omhändertagits med stöd av lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU, SFS 1990:52), dessa kallas ungdomar.



indelning, så görs det i avhandlingen ingen distinktion mellan olika narkotiska preparat *a priori*, detta då den lagstiftning som reglerar socialtjänstens arbete likställer alla narkotiska preparat som något som ska motverkas. I den mån olika preparat behandlas på olika sätt så är det istället genom socialsekreterares orientering mot preparaten i empirin.

I detta inledande kapitel har jag använt mig av uttryck som ”att använda” och ”bruka” narkotika, men ord som ”missbruk” och ”missbrukare” har också förekommit. De senare begreppen är behäftade med starka negativa konnotationer och är kopplade till stigmatiserande kulturella föreställningar om de det handlar om vilka jag vill undvika att oreflekterad reproducera. Samtidigt är ”missbruk” och ”missbrukare” de begrepp som används i sociallagstiftningen, och vi talar ofta om ”missbruksvården”. I avhandlingen använder jag mig framförallt av uttryck som *att använda* eller *bruka* narkotika liksom klienter som använder eller brukar narkotika. Jag skriver ibland också ”klienter med *narkotikaproblem*” eftersom de som söker hjälp för sitt narkotikabruk ofta gör det för att de uppfattar det som problematiskt. Med att undvika ord som ”missbruk” och ”missbrukare” avser jag inte att föra fram idén att det skulle vara en riskfri aktivitet att använda narkotika. Skälet är istället att i möjligaste mån försöka frigöra mig från de betydelsekopplingar som missbruksbegreppet har. De gånger då jag ändå använder mig av ord som missbruk så är det för att referera till sammanhang eller dokument där det används. Jag använder mig ibland också av begreppet ”missbruksvården” för att beteckna det sammanhängande system av aktörer som är inblandade i planering och behandling av klienter med alkohol- eller narkotikaproblem, då det skulle bli allt för otympligt med ett annat språkbruk. Det kan här tilläggas att inte heller uttryck som ”klienter som använder narkotika” eller ”klienter med narkotikaproblem” är problemfria då de dels speglar att narkotikabruket är en central aktivitet för de som åsyftas, vilket inte alls behöver vara fallet, dels att klienternas eventuella problem primärt härrör från deras narkotikabruk, vilket inte heller nödvändigtvis behöver vara sant. Idag förs ofta begreppet *beroende* fram som ett alternativ till missbruksbegreppet, och menas då av både vissa professionella och brukarorganisationer vara mer distinkt och mindre stigmatiserande (Johnson, Richert & Svensson 2017). När Världshälsoorganisationens 2015 publicerade den tionde revideringen av diagnossystemet ICD (*International Classification of Diseases and Related Health Problems*, WHO 2015), som används inom svensk sjukvård, ersattes diagnosen ”missbruk” med ”skadligt bruk” medan

”beroende” fanns kvar som en diagnos som avser ett mer allvarligt tillstånd än skadligt bruk.<sup>23</sup> I senaste revideringen av American Psychiatric Associations (APA 2013) diagnosmanual DSM-5 (*Diagnostic and statistical manual of mental disorders*), som används inom den svenska psykiatri, togs både missbruks- och beroendebegreppet bort och ersattes av begreppet substansbrukssyndrom (*substance use disorder*). Huruvida missbruksbegreppet är mindre stigmatiserande än beroendebegreppet eller andra kliniska begrepp är om diskuterat (t.ex. Fraser et al. 2017) och i slutändan något som det är upp till de som berörs att avgöra, men i avhandlingen undviker jag även beroendebegreppet eftersom det är kopplat till ett snävt medicinskt sätt att begripliggöra fenomenet i fråga.

## **Socialtjänstens sammanhang, organisering och roll**

I detta stycke beskriver jag kortfattat och övergripande socialtjänstens roll och relationer till andra för narkotikapolitikens praktiska verkställande centrala aktörer, socialtjänstens interna organisering samt några av de mest centrala arbetsuppgifterna i arbetet med klienter som använder narkotika. Syftet är att ge den inte redan insatte läsaren en viss, för avhandlingen viktig, bakgrundskunskap.

### ***Socialtjänstens roll och externa relationer***

I Sveriges narkotikapolitiska strävan mot ett narkotikafritt samhälle har flera organisationer roller att fylla. De rättsvårdande myndigheterna står för de mest renodlat repressiva och kontrollerande åtgärderna som inkluderar rätten att kroppsbesiktiga och förstöra narkotiska preparat, liksom att bötfälla, döma och frihetsberöva. En för Polismyndigheten viktig uppgift är att arbeta för att minska utbudet av narkotika i samhället, men också att anmäla till kommunernas socialnämnder när de har omhändertagit någon enligt lagen om omhändertagande av berusade personer m.m. (LOB, SFS 1976:511). Skolor har, utöver en allmän anmälningsplikt till socialnämnden när barn anses fara illa, ett ansvar att informera

---

<sup>23</sup> WHO publicerade 2018 digitalt en ny revidering av diagnossystemet, ICD-11 (WHO 2018), i syfte att förbereda WHO:s medlemsstater för att ta den nya revideringen i bruk. ICD-11 används ännu ej i det praktiska arbetet och det pågår fortfarande ett arbete med att ta fram anvisningar och stödprodukter till systemet. I det nya systemet, som ännu inte finns översatt till svenska, används begreppen ”harmful use” och ”dependence”.

om risker med narkotika. Sveriges kommuner är, i egenskap av huvudmän för socialtjänsten, de som ansvarar för att erbjuda psykosocial behandling och socialt stöd, medan landstingen ansvarar för medicinsk behandling. Därtill har också Statens institutionsstyrelse (SiS) en viktig funktion som den statliga myndighet som ansvarar för tvångsvården.

De lagstiftningar som reglerar kommuners och landstings ansvar är SoL, LVM, hälso- och sjukvårdslagen (HSL, SFS 2017:30) och lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT, SFS 1991:1128). SoL och HSL är att betrakta som ramlagar med ett relativt stort utrymme för tolkning. Den kommunala socialtjänsten har kommit att tillskrivas ett särskilt ansvar, och genom detta huvudansvaret, för både stöd och behandling. Detta har skett med hänvisning dels till 3 kap. 7 § SoL, där det står att ”socialtjänsten ska arbeta för att förebygga missbruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel”, dels till 5 kap. 9 § SoL där handlingsimperativet tydliggörs genom formuleringen att ”socialnämnden skall aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket” och att ”nämnden skall i samförstånd med den enskilde planera hjälpen och vården och noga bevaka att planen fullföljs”. Till detta kan läggas att kommunen dessutom ”har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver” som det formuleras i 2 kap. 1 § SoL. Förutom i de fall där det finns specifika medicinska behandlingar, som vid substitutionsbehandling, har landstingens ansvar vanligtvis kommit att avgränsa sig till medicinsk behandling i akuta narkotikarelaterade hälsovådliga situationer samt till behandling när narkotika förekommit tillsammans med vissa andra psykiska eller somatiska sjukdomstillstånd. I praktiken handlar det oftast om akut abstinensbehandling (s.k. ”avgiftning”) men också om vissa psykos-tillstånd som antas vara kopplade till narkotikaanvändning. Socialtjänsten har ansvaret för psykosocialt stöd och andra sociala insatser även vid medicinsk behandling, och i de fall medicinsk behandling inte bedöms nödvändig, lämplig, inte faller väl ut eller avbryts, återförs huvudansvaret till socialtjänsten. Landstingens uppdrag utförs framförallt inom den specialiserade sjukvården, men även primärvården har ett uppdrag att upptäcka och identifiera problematisk alkohol- och narkotikakonsumtion, samt – om problematiken bedöms mindre allvarlig – även behandla framförallt alkoholproblem (Socialstyrelsen 2019). Läkare, men även andra myndigheter som kommer i kontakt med missbrukare (se 6 § LVM), är också skyldiga att genast göra en anmälan till socialtjänsten om de tror att någon kan vara i behov

av tvångsvård, och socialtjänsten är då i normalfallet skyldig att utreda huruvida kriterierna för tvångsvård är uppfyllda.

### ***Socialtjänstens interna relationer och roller***

Socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika kan vara organiserat på många olika sätt. Normalt ordnas verksamheten inom socialförvaltningens individ- och familjeomsorg som lyder under kommunens politiskt tillsatta socialnämnd (eller annan nämnd som ansvarar för området) som ibland också kan ha ett särskilt utskott med beslutanderätt i frågor som rör enskilda individer. Beslutanderätt i vissa frågor kan också delegeras till arbetsledare eller till enskilda socialsekreterare inom socialtjänsten. För socialsekreterares del innebär denna organisering att beslut ofta behöver godkännas av arbetsledare, utskott eller nämnd. I små kommuner med färre anställda kan socialsekreterare ansvara för det praktiska arbetet i flera av individ- och familjeomsorgens områden, så som ekonomiskt bistånd, barnavårdsutredningar och bistånd i form av stöd-, vård och behandling vid alkohol- och narkotikaproblem. Oftare är dock individ- och familjeomsorgen indelad i olika enheter, även om dessa indelningar kan variera kraftigt mellan olika kommuner. Grell (2016), liksom Grell, Ahmadi & Blom (2013), målar upp en socialtjänst som i hög grad präglas av specialisering och en påföljande fragmentisering, något som ställs mot integrering. Samtidigt präglas också, menar de, socialtjänstens organisering av mångfald, och det är svårt att hitta renodlat specialiserade organisationer. De flesta präglas också en viss grad av integrering. Hur specialisering och integrering mixas varierar dock mellan olika kommuner (ibid., s. 234). Arbetet med klienter som använder narkotika sker dock ofta på så kallade *vuxenenheter*. Vad som avses med ”vuxen” kan variera, men ofta går gränsen någonstans mellan 18 och 24 år. Just klienter mellan 18 och 24 år omnämns ofta som ”unga vuxna”. Vuxenenheter arbetar normalt också med klienter som bedöms ha en alkoholproblematik och problem med spelande, men kan också ansvara för andra områden, så som hemlöshet och våld i nära relationer.<sup>24</sup> Ibland bedömer vuxenenheter också rätten till ekonomiskt bistånd för de klienter de har kontakt med, men många gånger sker detta arbete på särskilda enheter. Arbetet med klienter som bedöms ha alkohol- eller narkotikaproblem utgör normalt en relativt

---

<sup>24</sup> Sedan 2018 har socialtjänsten, genom en ändring i SoL (se 3 kap 7 §) ansvar för att motverka, förebygga och bistå med insatser i samband med spelproblem.

stor del av arbetet på vuxenenheter, som ibland därför slarvigt kallas ”missbruksenheter”. Ibland har vuxenenheter egna stöd och behandlingsteam knutna till sig som arbetar med att söka upp, stödja eller behandla klienter, medan de andra gånger behöver ge sådana uppdrag till andra enheter inom individ- och familjeomsorgen eller köpa av externa aktörer.

### ***Utredning, motivationsstärkande arbete och psykosociala insatser***

När socialtjänsten får vetskap om att någon kan vara i behov av stöd eller insatser på grund av narkotikaproblem så ska normalt ett utredningsarbete inledas där dennes problem och hjälpbehov kartläggs. I de fall klienter själva, eller via ombud, ansöker om hjälp inleds en utredning med stöd av 11 kap 1 § SoL, medan om informationen inkommer genom en anmälan görs den med stöd av 7 § LVM, om det inte bedöms uppenbart onödigt. I detta arbete har socialsekreterare inte bara sig själva och sin professionella erfarenhet som redskap, utan allt oftare även standardiserade utrednings- och bedömningsinstrument, exempelvis ASI.<sup>25</sup> Även sådant som screeninginstrument, drogtest, tidigare dokumentation och dokumentation från andra vårdgivare kan vara av vikt i utredningsarbetet. När en utredning bedrivs med stöd av SoL krävs klienters samtycke om dokumentation ska inhämtas från anhöriga eller andra vårdgivare, medan det i samband med LVM-utredningar kan inhämtas uppgifter från såväl sjukvård som kriminalvård utan ett sådant samtycke. Socialtjänsten kan vid tvångsutredningar också kräva att en läkarbedömning görs och att ett intyg utfärdas där klienters hälsotillstånd beskrivs. Om klienter inte frivilligt underkastar sig en sådan läkarbedömning kan socialtjänsten begära polishandräckning för att få läkarundersökningen genomförd.

Under utredningstiden ska socialsekreterare normalt arbeta för att bibehålla eller stärka klienters förändringsberedskap och beredskap att ta emot insatser (Socialstyrelsen 2015) oavsett om utredningen sker med stöd av SoL eller LVM. Svensson (2000/2009, s. 199) menar att arbete med narkotikabrukare inom socialtjänsten ofta beskrivs just som ett ”motivationsarbete” som anses påbörjas vid första kontakten med klienterna och upphör när de ”går in i behandling”. Utrednings-

---

<sup>25</sup> ASI (Addiction Severity Index) är ett bedömningsinstrument som bygger på en omfattande intervju som utgår ifrån ett formulär som täcker flera livsområden. Instrumentet används för kartläggning av individers situation och hjälpbehov, men också för att kunna föreslå insatser på rätt nivå, liksom för att kunna följa upp insatserna och mäta förändring hos klienterna.

arbetet kan därför inkludera stödjande och motivationshöjande samtal, men ibland också ett uppsökande arbete när klienter uteblir från inbokade tider. Stödjande insatser kan sättas in under utredningstiden i syfte att stödja och motivera klienter att behålla kontakten med den utredande socialsekreteraren.

I de fall socialtjänstens utredning visar att hjälp och vård är nödvändigt för att klienter ska komma ifrån ett narkotikabruk, ska de föreslås en lämplig insats och en behandlingsplanering ska upprättas. I en sådan, menar Socialstyrelsen (2019), ska hänsyn tas till olika insatsers evidensgrad, det vill säga hur effektiva de har bedömts vara i utvärderingar och forskning, men också till den utredande socialsekreterarens professionella bedömning av de specifika klienternas problem och behov liksom till klienternas egna beskrivningar och uppfattningar av sina problem, hjälpbehov och önskemål. I bedömningen ska också hänsyn tas till insatsens kostnad, om två insatser bedöms likvärdiga. Dessa bedömningar kräver därför ofta ett delikat balanseringsarbete där flera aspekter behöver vägas in. De insatser som socialtjänsten kan bevilja är dels olika sociala stödinsatser, dels psykosociala eller psykologiska behandlingsinsatser (ibid.). Exempel på stödinsatser är olika former av stödboenden, stöd i hemmet, samordningsinsatser och arbetsförberedande insatser. Exempel på behandlande insatser är 12-stegsbehandling, kognitiv beteendeterapi, psykodynamisk terapi eller miljöterapi som dessutom kan ges i olika former: i öppenvård, på behandlingshem eller i familjehem.<sup>26</sup> I de fall klienter, efter socialnämndens ansökan och beslut i förvaltningsrätten, döms till tvångsvård enligt LVM placeras de normalt initialt på ett av Statens institutionsstyrelses (SiS) LVM-hem där behandlingspersonalen bakom låsta dörrar paradoxalt nog primärt arbetar med att få dem att frivilligt vilja underkasta sig vård (se Billquist & Skårner 2009), vilket – om och när så sker – oftast sker i ett annat behandlingssammanhang med stöd av 27 § LVM.

Även om fokus i detta stycke har varit på socialtjänstens uppgifter och arsenal av insatser är det viktigt att säga att klienters väg ur ett problematiskt narkotikabruk ofta är en lång process som kan innefatta många vändningar och inte sällan flera återfall. Vård och behandling är inte heller en enskilt avgörande faktor, utan förändringsprocessen samspelar intimt med andra faktorer i klienters liv (Biernacki 1986; Blomqvist 2002; Cloud & Granfield 2008), och för många klienter kan det riktigt svåra börja först efter en genomgången behandling. I förhållande till hand-

---

<sup>26</sup> För en detaljerad beskrivning och grundlig genomgång av olika stöd- och behandlingsinsatser liksom deras evidensgrader, se Socialstyrelsens (2019) nationella riktlinjer.

lingsimperativet innebär detta för socialsekreterares del att arbetet med att aktivt sörja för att klienter tar emot de insatser de anses vara i behov av är något som kan behöva pågå både före, under och efter en behandlingsinsats.

## Avhandlingens disposition

I detta avhandlingens första kapitel har jag tecknat en bakgrund och jag har ringat in och preciserat mitt forskningsproblem. Jag har redogjort för avhandlingens syfte och frågeställningar samt presenterat avhandlingens övergripande ansats och anspråk. Därutöver har jag preciserat och diskuterat några återkommande och vardagliga – men för avhandlingen ändå centrala – begrepp. I syfte att ge läsaren en grundläggande bakgrundskunskap har jag kortfattat också beskrivit socialtjänstens roll, organisering samt några av de mest centrala arbetsuppgifterna i relation till klienter som använder narkotika. I nästa kapitel, kapitel 2, kontextualiserar jag avhandlingen genom att jag beskriver det historiska och välfärdsideologiska sammanhang inom vilket arbetet sker. Kapitlet syftar till att ge läsaren en bild av den större sociala och ideologiska kontexten. I kapitel 3 redogör jag för tidigare forskning som är relevant för avhandlingen och därpå följer kapitel 4 där jag presenterar avhandlingens teoretiska perspektiv och begreppsvärld. I kapitel 5 redogör jag för forskningsprocessen och för mitt tillvägagångssätt. Här presenterar och problematiserar jag såväl min förförståelse för fältet, mina metodologiska val och överväganden, mitt analytiska tillvägagångssätt samt de etiska spörsmål som väckts under arbetets gång liksom hur jag har hanterat dessa.

Kapitel 6 är avhandlingens första empiriska och analytiska kapitel. I kapitlet, som bygger på empiriskt material som jag har samlat in genom intervjuer och fokusgrupper, besvarar jag huvudsakligen avhandlingens första frågeställning genom att jag analyserar centrala ideal som framträder i personalens tal om sitt arbete i förhållande till handlingsimperativet. Särskilt fokuserar jag på motstridiga ideal och dilemman som framkommer i deras tal om sitt arbete. Även kapitel 7 bygger på material som är insamlat genom intervjuer och fokusgrupper. I kapitlet besvarar jag avhandlingens andra frågeställning. Detta sker genom att jag lyfter fram och analyserar institutionaliserat språkbruk – återkommande sätt att tala – som socialsekreterare använder sig av för att rättfärdiga olika positioner i förhållande till handlingsimperativet och autonomiprincipen som i sin tur är kopplade till olika för-

hållningssätt och handlingsstrategier gentemot klienter. Om tyngdpunkten i kapitel 6 och 7 framförallt ligger på *vad* personalen säger, så hamnar den i kapitel 8 mer på *hur* personalen talar. I kapitlet analyserar jag personalens diskussioner om klienter på enheternas teammöten. Jag visar hur föreställningar om klienter konstrueras, hur olika beslut, åtgärder och förhållningssätt rättfärdigas och hur ansvaret för klienters förändringsprocess positioneras, men fokus ligger på den interaktionella processen, det vill säga hur klientkonstruktioner byggs upp successivt och framställs som trovärdiga och faktiska och hur olika beslut eller förhållningssätt framställs som nödvändiga eller rättfärdiga. I kapitel 9 analyseras samtal mellan socialsekreterare och klienter. Jag beskriver och analyserar vad jag kallar *påverkansprojekt* och hur det interaktionella arbetet ser ut när socialsekreterare orienterar sig mot det imperativa uppdraget att få klienter att förändra sitt narkotikabruk eller att ta emot hjälp. Jag analyserar i detta kapitel också hur påverkansarbetet ”landar in” genom att uppmärksamma klienters motståndsarbete, liksom hur socialsekreterare hanterar detta. I kapitel 10, som är avhandlingens sista kapitel, knyts avhandlingens trådar ihop. Jag besvarar avhandlingens frågeställningar och redogör för och diskuterar ett antal övergripande slutsatser. Med utgångspunkt i avhandlingens empiriska resultat och slutsatser diskuteras här också det sociala arbetets villkor och implikationer i en vidare bemärkelse.



## 2 Från samhällsskydd till självstyrning

### Om den större välfärdsideologiska kontexten

Med detta kapitel vill jag ge en kortfattat och övergripande bild av den större historiska och ideologiska kontexten i vilken socialsekreterare utför sitt arbete med klienter som använder narkotika.<sup>27</sup> Detta sker genom en tillbakablick på hur det svenska samhällets sätt att hantera narkotikaanvändare har vuxit fram ur hanteringen av fattiga och av vissa individer med alkoholproblem i samspel med de ideal, föreställningar och problemdefinitioner som präglat utvecklingen från 1900-talets början till idag. Det ligger utanför kapitlets ambition att ge en heltäckande bild. Istället ligger fokus på sådant som är relevant i förhållande till avhandlingens syfte och anspråk. För en fördjupad läsning hänvisas till den tidigare forskning som kapitlet refererar till och bygger på.

### Missbruksvårdens rötter i fattigvården

Vilka som blir föremål för samhällets interventioner, hur dessa anses vara beskaffade, hur interventionerna utformas och vad de syftar till att åstadkomma är avhängigt historiska, sociala och politiska processer, och samspelar intimt med rådande maktförhållanden, föreställningar och problemdefinition – kort sagt med den historiska, sociala och ideologiska kontexten (Foucault 1972/2010; Spector & Kitsuse 1987/2001). Den svenska missbruksvården har sina historiska rötter i fattigvården, och har traditionellt varit ett kommunalt ansvarsområde. Under 1900-talets början var det framförallt det förment utbredda supandet, liksom de olägenheter som detta ansågs föra med sig, som kommunerna fick ett lagstadgat ansvar för att motverka. Framförallt var det arbetarklassens alkoholvanor som avsågs då dessa tycktes svårförenliga med den tilltagande industrialiseringens behov av nykter arbetskraft, men också med arbetarrörelsens anspråk på politiskt inflytande (Ambjörnsson 1988/2017; Oscarsson 2011). Redan 1913 beslutade riksdagen om

---

<sup>27</sup> Begreppet ideologi eller välfärdsideologi används här för att beteckna en tids idéer och föreställningar om hur samhället ska organisera hanteringen av grupper eller individer som anses vara i behov av samhällets interventioner, hur dessa grupper och individer är konstituerade, hur interventionerna ska utformas och vad de ska syfta till. Ideologibegreppet diskuteras mer utförligt i kapitel 4.

den så kallade ”alkoholistlagen” vilken trädde i kraft 1916 i samband med öppnandet av Sveriges första tvångsvårdsanstalt Venngarn.<sup>28</sup> Kommunen, som redan innan alkoholistlagens tillkomst hade ansvar för tillämpning av lagstiftning som rörde lösdriveri- och fattigdomsfrågor, gavs ansvar för att tillämpa även den nya lagstiftningen på sina invånare, vilket ofta skedde genom lekmannabesatta fattig- eller nykterhetsvårdsnämnder (Oscarsson 2011; Pettersson 2011). Lagen, som i allt väsentligt var motiverad av föreställningen att samhället behövde skyddas från den som var ”hemfallen åt dryckenskap” snarare än av en omsorg om den hemfallne i fråga, gav kommunens nykterhetsvårdande lekmän en möjlighet till tvångsinternering.<sup>29</sup> Likt hur fattiga hanterades utifrån föreställningar om bristande moral och idéer om folkuppfostran (Villadsen 2004a) låg behandlingens tonvikt framförallt på moralisk och social fostran genom kontroll och övervakning. Oscarsson (2011) beskriver det bakomliggande synsättet som moralistiskt och individualistiskt. Moralistiskt på så sätt att dryckenskap förklarades genom brister i den hemfallnes moral eller karaktär, individualistiskt eftersom det var individen – inte individens sammanhang eller situation – som blev föremål för intervention. De som blev internerade tillhörde framför allt samhällets undre skikt.

Narkotiska preparat, till exempel kokain, morfin och olika opiummixturer, förekom redan innan tidpunkten för alkoholistlagens sjösättning, och dessa substansers förmåga att åstadkomma ”kronisk förgiftning” diskuterades då och då i medicinska tidskrifter.<sup>30</sup> Diskussionerna nådde ibland även riksdagen (Lindgren 1993; Olsson 2011). Dock utmynnade dessa under lång tid inte i några samhälleliga reaktioner att tala om utöver vissa försök till striktare läkemedelsregering och ett visst upplysningsarbete. Denna förhållandevis moderata respons antas hänga ihop med att bruket av dessa preparat främst kopplades till samhällets högre skikt och till yrkesgrupper med närhet till de medicinska preparaten i fråga (Olsson 2011). Under 1920-talet ökade dock den samhälleliga oron, detta efter att polis och media börjat beskriva en ”kokainvåg” och en spridning även av andra preparat på gator, i danslokaler och på restauranger i Stockholm. Flera av de förutsättningar som krävs för att etablera

---

<sup>28</sup> Se lag (SFS 1913:102) om behandling av alkoholistler.

<sup>29</sup> Att vara ”hemfallen åt dryckenskap” var Alkoholistlagens generalindikation, se Edmans (2004) avhandling *Toriken – tvångsvården av alkoholmisbrukare i Sverige 1940 – 1981* för en grundlig genomgång av lagen och dess utveckling.

<sup>30</sup> ”Kronisk förgiftning” var den term som kring förra sekelskiftet användes för att beteckna vad som idag benämns som ett utvecklat beroende eller beroendetillstånd (Lindgren 1993).

bruket som ett samhällsproblem (se Lindgren 1993) saknades dock, varför det framförallt sågs som ett individuellt bekymmer som kunde hanteras inom ramarna för relationen mellan läkare och patient (Olsson 2011). Det blev därför inte heller ett ansvarsområde för nykterhetsvårdsnämnderna.

## Kritik och en ny nykterhetsvårdslag

Som en följd bland annat av ett missnöje med alkoholistlagstiftningens repressiva tillämpning och moralistiska natur liksom dess oförmåga att återanpassa individer i samhället, men också av den framväxande medicinska vetenskapen, genomfördes och färdigställdes i slutet av 1940-talet den så kallade alkoholistvårdsutredningen (SOU 1948:23). Detta kom att innebära en viss förändring i synen på alkoholproblem. Det tidigare synsättet utmanades av en mer komplex förståelsemodell där alkoholproblem förklarades genom någon form av medfödd predisposition, men viss hänsyn också togs till att den sociala miljön kunde spela in och till att konsumtionen i sig kunde leda till sjukliga tillstånd (Oscarsson 2011). Förklaringsmodellen har av vissa forskare liknats vid en relativt outvecklad eller ”folklig” variant av moderna biomedicinska sjukdomsmodeller (Blomqvist 2012; Johnsson, Richert & Svensson 2017). Men samtidigt var det samhällsskyddet som fördes fram som huvudskäl för interventioner, och i praktiken var förändringarna i hanteringen av de problematiska konsumenterna relativt små. I alkoholistvårdsutredningens kölvatten trädde i mitten av 1950-talet en ny nykterhetsvårdslag i kraft.<sup>31</sup> I och med denna kom det att satsas på fler åtgärder i syfte att förhindra intag på anstalt (Svensson 2014). Nykterhetsvårdsnämnderna fick i uppgift att utreda de problematiska konsumenterna, men det hamnade också på deras bord att på olika sätt försöka skapa insikt hos dem om alkoholens skadeverkningar, samt att försöka vidta andra åtgärder än inspärning för att minska drickandet. Exempelvis kunde de som ansågs ”hemfallna”, om vissa kriterier var uppfyllda, ställas under övervakning av nämnden under ett eller max två år. Bland kriterierna inkluderades nu även fara för personens egna liv, men flera kriterier handlade fortfarande om att skydda tredje part. Det kunde fortsatt också beslutas om övervakning om någon ”som var hemfallen åt alkoholmissbruk, förde

---

<sup>31</sup> Se lagen (NvL, SFS 1954:579) om nykterhetsvård.

ett kringflackande liv utan att söka ärligen försörja sig” (ibid., s. 19). Möjligheten till tvångsvård på anstalt fanns kvar för de där övervakning inte gav önskat resultat samt när vård, med hänsyn till personens farlighet, inte kunde avvaktas. Nykterhetsvårdsnämndernas bedömningar av problematiska alkoholkonsumenter satte sålunda fortfarande i hög grad individens moral och vilja att anpassa sig i centrum, och interventionerna handlade fortfarande mycket om samhällsskydd, fostran och kontroll.

## **Narkotika – från individuellt bekymmer till samhällsproblem**

Under 50-talet kom även narkotikabruket, särskilt amfetaminbruket som tagit fart, att bli allt mer omdebatterat. Narkotikabruket kom att förknippas med nya konsumentgrupper, och de grupper som var av vikt för utvecklingen var framförallt ungdomar och kriminella (Lindgren 1993; Olsson 2011). I och med denna spridning började bruket av narkotika också omtalas som ett hot mot etablerade värden i samhället och som en allmänfarlig företeelse (Edman 2017; Edman & Olsson 2014). Även opiatbruket, som tidigare framförallt kopplats till vissa yrkesgrupper, kom att förknippas med subkulturella grupper. Att bruket totalt sett fortfarande var väldigt begränsat i Sverige (Svensson & Karlsson 2018) var dock inget som hindrade att debatten tog fart när läkaren Lars Gunne 1966 startade Sveriges första metadon-behandling på Ullåkers sjukhus. Under den senare hälften av 1960-talet intensifierades den narkotikapolitiska debatten, och narkotikabruket kom att etableras som ett epidemiskt samhällsproblem som krävde någon form av samhällelig respons. Lindgren (1993) har identifierat tre huvudsakliga argumentationslinjer i debatten: (1) kontroll- och sanktionsstrategin vars svar kan sammanfattas med ”krafttag mot narkotikan”, (2) vård och reformstrategin som stod upp för ”vård istället för straff”, samt (3) legaliseringsstrategin som förespråkade en legaliserad men statligt kontrollerad försäljning eller förskrivning. Som vi vet utmynnade debatten i en restriktiv narkotikapolitik karakteriserad av ett konsekvent avståndstagande där kontroll och sanktion fick en framskjutande plats. Målet blev ett narkotikafritt samhälle med en nolltolerans mot narkotika och narkotikabruk som följd. Narkotikastrafflagen tillkom 1968 och i kölvattnet av denna kriminaliserades det egna bruket 1988. Den

samhälleliga responsen kom i praktiken således i hög grad handla om att kontrollera, bestraffa och på olika sätt göra det svårt för enskilda att bruka narkotika, men också om att få de som använde narkotika att bli drogfria genom vård och behandling.

## **Socialtjänstreformens upptakt och tillblivelse**

Trots narkotikans etablering som samhällsproblem på 1960-talet fanns det fram till 1980-talets början ingen särskild lag som specifikt reglerade stöd, vård och behandling vid narkotikaproblem. I nykterhetsvårdslagen lades inget formellt ansvar på kommunerna att utreda och arbeta med narkotikaanvändare (Svensson 2014). Både den frivilliga och den tvångsbaserade behandling som ägde rum skedde i sjukvårdens regi med stöd av sjukvårdslagen (SFS 1962:242) och lag (SFS 1966:293) om beredande av sluten psykiatrisk vård i vissa fall (se t.ex. Wikström 2018). Under 1960- och 1970-talet växte sig olika strukturella förklaringsmodeller till sociala problem sig starkare, vilket låg i tidens anda där också olika solidaritetsrörelser gjorde avtryck i samhällsdebatten. Röster trängde igenom som menade att den snabba samhällsutvecklingen medförde sociala problem, varför problemens orsak inte skulle sökas i individers moraliska konstitution. Istället skulle blicken riktas mot utsatta individers möjligheter i förhållande till samhällets krav, och det fanns samtidigt en hög tilltro till samhällets förmåga att planera och lägga grund för en generell välfärd (Villadsen 2005). Samhällets hantering av problematisk alkohol- och narkotikakonsumtion kom i och med detta att utsättas för en allt skarpare kritik. Bland annat anklagades NvL för att vara en ”klasslag” (Israelsson 2013). Ett flertal statliga utredningar genomfördes, och resultatet av dessa blev socialtjänstreformen i början 1980-talet som innebar att SoL och LVM ersatte NvL. Genom detta kom även de med narkotikaproblem att bli ett kommunalt ansvarsområde. Den nya sociallagstiftningen skulle bygga på solidaritetens och demokratins grund, och vad som framförallt kom att betonas i och med socialtjänstreformen var respekten för den enskildes människovärde, självbestämmande och integritet, det vill säga att socialtjänsten så långt som möjligt ska eftersträva den enskildes samtycke och så långt som möjligt undvika tvångsingripande (Svensson 2014). Möjligheten till tvång behölls dock, men motiverades inte längre av samhällsskydd utan av en paternalistisk omsorg om och skydd av den enskilde narkotikabrukaren själv.

## Den nyliberala vändningen

Socialtjänstreformen innebar på många sätt en övergång från ett moralistiskt och överförmyndande socialt arbete motiverat av samhällsskydd till ett arbete som i huvudsak motiveras av den enskilde kommuninvånarens väl och ve och av solidaritet med utsatta grupper. De förändringar som gjorts i SoL och LVM sedan lagstiftningarna sjösattes har inte inneburit några omvälvande förändringar i kommunernas uppdrag, utan har framförallt syftat till att förtydliga och skärpa rättssäkerheten (Svensson 2014). Att sociallagstiftningarna inte har genomgått några radikala förändringar har dock inte inneburit att arbetet på kommunernas socialkontor har förblivit oförändrat. Sedan slutet på 1980-talet har socialtjänsten successivt adopterat en styrningsmodell byggd på en marknadslogik. Denna styrningslogik, oftast omnämnd som *new public management* (NPM) (Almqvist 2006; Hood 1995), privilegier effektivitet, sparsamhet, rationalisering och resultatstyrning, varför metoder och arbetssätt som genererar mätbara resultat premieras framför de vars resultat inte är lika kvantifierbara. I samband med detta har det också skett en ökande privatisering av välfärdssektorns utförande delar, något som för missbruksvårdens del har lett till att socialsekreterare idag ofta köper tjänster av privata vård- och behandlingsföretag (Järvinen & Mik-Meyer 2012; Storbjörk & Stenius 2018). Många forskare (t.ex. Hasenfeld 1992/2010; Rose 1996; Mik-Meyer & Villadsen 2013) menar att införandet av NPM har omstöpt arbetet i västvärldens offentliga organisationer fundamentalt, och att socialtjänsten från 1990-talet och framåt gått från en organisering byggd kring idéer om omsorg, solidaritet och lättåtkomlighet till en som sätter resultat och måluppfyllelse i centrum, där individens eget ansvar för sin hälsa och framtid allt starkare betonas. Vikten av att aktivera och sätta igång egna initiativ hos medborgare har lyfts fram, medan stöd och kompensation har kommit att kopplas till föreställningar om passivisering och institutionalisering (Järvinen & Mik-Meyer 2012). Villadsen (2004a) beskriver denna omstöpnings som en återgång till – eller en återanvändning av – de synsätt och tankegångar som präglade det tidiga 1900-talet. Åter hamnar individens moral och vilja till förändring i blickfånget.<sup>32</sup>

Omstöpningsen är kopplad till vad många forskare beskriver som en nyliberal svängning som skett i de flesta liberala rättsstater i västvärlden. Nyliberalism kan

---

<sup>32</sup> Villadsen (2004a; 2004b; 2005), som beskriver detta i termer av ett brott i det sociala arbetets styrningslogik, karakteriserar det sociala arbete som vuxit fram sedan 1980-talet som ett neo-filantropiskt arbete.

beskrivas som ett sätt att tänka om statens roll i samhället och om vad som utgör en god samhällsstyrning, där konkurrens görs till en grundläggande princip för hur samhället bör organiseras (Foucault 2004/2013; Read 2016). Ofta kopplas nyliberalism till idéer om individuell frihet, fria marknader och minskad statlig intervention, men som Mirowski (2016) har visat så har nyliberalismen aldrig handlat om att minska den statliga styrningen, utan istället om att använda statens makt för att producera, upprätthålla och sprida liberala marknadsprinciper och idéer om konkurrens i samhället genom många gånger kraftiga statliga interventioner. Eftersom det inte går att ta för givet att individer och andra samhällsaktörer frivilligt anpassar sig till marknadens behov och principer, behöver staten agera för att producera, sprida och understödja konkurrens och marknad genom att bygga in sådana idéer och principer i liberala rättsstaters lagstiftningar, konstitutioner och institutioner (Foucault 2004/2013; Read 2016). Nyliberalismen har inget uttalat politiskt program och det finns inga partier som marknadsför sig som ”nyliberala”. Istället är det ett sätt att tänka om statens roll och en styrningsrationalitet som successivt spridits sedan andra världskriget genom inflytelserika tankesmedjor och nationalekonomer. Nyliberala idéer och praktiker har vunnit mark och kan idag sägas utgöra en slags *common sense*, eller en sanningsregim (Mirowski 2016; Read 2016), som präglar styrningen av såväl människobehandlande organisationer som de klienter som kommer i kontakt med dessa.<sup>33</sup> Lauri (2016) har beskrivit hur den nyliberala styrningsrationaliteten för det sociala arbetet har fört med sig en ökad kontroll av både socialsekreterare och klienter genom tilltagande krav på dokumentation, uppföljning och budgetmedvetenhet. Andra effekter av styrningsrationaliteten är en incitamentsstruktur som för socialsekreterares del för med sig en ökad lojalitet gentemot ledningen och för klienters del innebär ett ökat krav på att ta ett större individuellt ansvar för sin välfärd. Idealmedborgaren är den nyttiga entreprenören som tar ett självständigt ansvar för sin hälsa och sin framtid genom att på olika sätt rusta sig för att kunna konkurrera på olika marknader (Almqvist 2006; Hood 1995; Rose 1989/1999; 1996), och socialsekreterares roll är att understödja skapandet av sådana medborgare. Styrningsrationaliteten, menar Lauri (2016), skapar distans och alienation för socialsekreterare, vilket i sin tur försvårar möjligheten för dem att

---

<sup>33</sup> Se Mirowski och Plehwe (2009) för en grundlig beskrivning av hur nyliberalismen utvecklats från det s.k. Mont Pelèrin-sällskapet och spridits via olika tankesmedjor till bärande samhällliga institutioner i västvärldens liberala rättsstater.

etableralera bärande och goda relationer med klienter (ibid.; Aamodt 2014; Herz 2018).

Sjösättningen av SoL och LVM innebar inte heller att socialtjänsten befriades från moralism och maktutövning. Eftersom både klienter och socialsekreterare är medvetna om möjligheten att tvång kan tillgripas i de fall frivilliga insatser avböjs eller inte är tillräckliga när vissa andra kriterier är uppfyllda, är det svårt att dra en skarp linje mellan att informera eller upplysa klienter om tvångsvårdslagens konstruktion och tillämpning och att använda den som ett påtryckningsmedel (jfr Björkman 2001). Men redan socialtjänstens uppdrag att motverka kommuninvånares användning av narkotika bygger på ett i sig moraliskt ställningstagande grundat i normativa föreställningar om såväl narkotika som användandet och om de som använder, men också om vad som är att betrakta som ett eftersträvansvärt och gott liv (jfr Svensson 2000/2009). Trots betoningen på frivillighet och självbestämmande hör det till socialtjänstens uppgifter både att hålla sig väl förtrogen med situationen i kommunen och att aktivt agera för att de som bedöms behöva hjälp mot narkotika-problem också tar emot sådan (Socialstyrelsen 2015, s. 86). Detta arbete, som många gånger bedrivs under beteckningarna ”upsökande arbete” och ”motivationsarbete”, ses sällan som kontroll och styrning utan som ”hjälp”. Järvinen (2002/2013) menar i detta sammanhang att yrkesverksamma inom socialt arbete sällan vill se sitt arbete som maktutövning och styrning, samtidigt som ”hjälpen” inte desto mindre många gånger syftar till att få klienter att ”ingå som en villig agent i sin egen disciplinering” (ibid., s. 286). Vissa forskare (t.ex. Rose 1989/1999; Villadsen 2004b) menar vidare att allt mer av arbetet i moderna välfärdsorganisationer riktar sig mot klienters självbild och självförståelse, och att makt framförallt utövas genom att få individer att acceptera eller underkasta sig en viss ”sanning” om sig själv, en sanning som är en produkt av kulturella föreställningar om normalitet och sundhet men också av vetenskap.<sup>34</sup> Ur ett sådant perspektiv kan motivationsarbete ses som ett sätt att producera en viss självbild eller självförståelse – en viss ”sanning” eller ”insikt” – som möjliggör för klienter att självmant fatta förnuftiga och ”goda” beslut gällande sig själva och sina liv. I socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika kompliceras situationen dock av att möjligheten till tvång alltid finns kvar i bakgrunden, men också av att socialtjänsten förfogar över åtråvärda, eller till och med

---

<sup>34</sup> Rose (1989/1999) skriver i detta sammanhang om *psy-vetenskaper* och avser dels psykologi men också sådana vetenskaper där psykologin har haft ett inflytande, t.ex. socialt arbete.



för klienters livsföring helt nödvändiga resurser, som är kopplade till olika former av krav, kontroller eller motprestationer från klienternas sida.

## Från nutid till framtid – medikalisering och evidensbaserad praktik

Samtidigt som individers autonomi och eget ansvar för sin välfärd har kommit att betonas har paradoxalt nog en medicinsk beroendediskurs vuxit sig allt starkare, där idén förs fram att substanser som narkotika har en inneboende förmåga att ”kidnappa” användarens hjärna och genom detta slå ut just förmågan till autonomi och ansvarstagande (se t.ex. Agerberg 2004/2018). Beroendetillstånd beskrivs inom denna diskurs som en ”viljesjukdom”. Detta kan kopplas till en parallell samhällsprocess som innebär att allt fler mänskliga och sociala fenomen och tillstånd definieras som medicinska tillstånd och sjukdomar, och sålunda blir föremål för medicinska bedömningar och beslut (Conrad 2007). Denna process har beskrivits i termer av en process från moralism till medikalisering eller, med Conrad och Schneider (1980/1992), ”from badness to sickness”. Rose (2007; 2019; jfr även Fraser et al. 2017) menar att den medicinska diskursen allt mer har kommit att definiera oss som subjekt och sålunda i växande grad blivit allt mer avgörande för hur vi kategoriseras och definieras av samhällets institutioner, men också för hur vi förstår oss själva och varandra. Genom detta har medikaliseringen kommit att bli en del både av samhällets kontroll och styrning och av hur vi styr och kontrollerar oss själva.<sup>35</sup> För enskilda individer innebär detta att i ökande grad behöva underkasta sig medicinska identiteter i kontakten med människovårdande institutioner.

I nutida svensk hantering av alkohol- och narkotikaproblem menar Bergmark (2012) att frågan om medikalisering framförallt har kommit att diskuteras som en fråga om ineffektiv ”ovetenskaplighet” till vetenskapligt säkrad och effektiv praktik. Två trender är tydliga i frågan om hanteringen av klienter med narkotikaproblem: (1) implementerandet av tankesätt och modeller från medicinens till det sociala området och (2) överförandet av ansvar och resurser från det sociala till det medicinska området (ibid.). Den vetenskapligt säkrade och effektiva praktikens ideal är

---

<sup>35</sup> Rose (2007) lutar sig här mot och utvecklar Foucaults begrepp *biomakt* (1976/2002).

medicinska insatser vars effekter studerats i dubbelblinda randomiserade experiment (RCT-studier) och aggregerats genom metodologiska procedurer som ofta går under namnet evidensbaserad medicin (EBM).<sup>36,37</sup> I det sociala arbetet talas det om evidensbaserad praktik (EBP), något som i arbetet på socialkontor med klienter som använder narkotika har kommit till uttryck i standardiserade bedömningsinstrument, till viss del i behandlingsmanualer, men också genom Socialstyrelsens (2019) *Nationella riktlinjer för stöd och vård vid missbruk och beroende*. I dessa riktlinjer anges ett antal tillstånd och åtgärder vilka graderas i termer av rekommenderbarhet utifrån åtgärdens evidensgrad i förhållande till en önskad förändring av tillståndet enligt en 10-gradig skala. I riktlinjerna återfinns såväl medicinsk, psykologisk och psykosocial behandling som sociala stödsatser. Ett problem som Bergmark (2012) lyfter fram är att den modell som varit framgångsrik på det medicinska området inte har visat sig lika tillämpbar på det sociala. Problemen handlar såväl om att skapa en kontrollgrupp som att återskapa dubbelblindheten – det vill säga att vare sig experimentgrupp, kontrollgrupp eller behandlare ska veta huruvida det är behandling eller placebo som ges – som präglar medicinska studier (ibid.). Vidare är både kontextuella faktorer och faktorer hos behandlare och deltagare svåra att kontrollera. Som många organisationsforskare (t.ex. Ponnert & Svensson 2015) lyfter fram så medför också den ökade standardiseringen och kravet på evidensbaserad praktik en risk för att socialsekreterares autonomi och professionella handlingsutrymme, som många gånger är nödvändig för att hantera den komplexitet och den osäkerhet som klientarbetet innebär, minskar.

Den andra trenden – överförandet av resurser och ansvar från det sociala området till det medicinska – sker genom att medicinska behandlingar, exempelvis läkemedelsassisterad behandling vid opioidmissbruk, vinner terräng, men har ännu inte förverkligats i någon avgörande grad. Dock är debatten om huvudmannaskap för olika stöd- och behandlingsuppgifter i alla avseenden pågående och aktuell. Ett exempel utgörs av den statliga missbruksutredningens slutbetänkande ”Bättre insatser vid missbruk och beroende – individen, kunskapen och ansvaret” (SOU

---

<sup>36</sup> RCT står för Randomized Controlled Trial och är en vanlig modell för att studera effekter av medicinska insatser där en kontrollgrupp erhåller en placebointervention. Ofta är förfarandet ”dubbelblind”, d.v.s. att vare sig experimentgrupp, kontrollgrupp eller behandlare vet vilka som erhåller experiment- respektive placebointervention.

<sup>37</sup> EBM kan förenklat beskrivas som en ansträngning att standardisera och styra medicinsk praktik genom riktlinjer baserade på aggregerade slutsatser från effektstudier gällande olika medicinska interventioner.

2011:35). Utredningens målsättning, som den uttrycktes, var ”att skapa en kunskapsbaserad missbruks- och beroendevård som utgår från den enskildes behov” (ibid., s. 73). Bland slutbetänkandets många förslag fanns att all behandling skulle genomföras inom ramen för landstingens verksamheter, medan det kommunala ansvaret skulle begränsas till olika stödinsatser. Även om utredningen inte utmynnade i något annat än en lagförändring vars syfte var att öka kravet på samverkan mellan kommun och landsting, så illustrerar den väl medikaliseringdiskursens argument. Ett annat argument som förs fram är att den vetenskapliga utvecklingen på området har fört med sig att problematisk alkohol- och narkotikakonsumtion i allt högre grad kommit att betraktas som en sjukdom snarare än ett socialt problem. Föreställningen att problematiken bottnar i en hjärnsjukdom legitimerar att ansvar och resurser omfördelas till landstingen och till det medicinska området. Samtidigt invänder Bergmark (2012) att det vetenskapliga stödet för många medicinska behandlingar vid denna typ av problematik är väldigt svag eller obefintligt. Forskning har också visat att klienter som erhåller läkemedelsassisterad behandling för opioidberoende, som i studier har visat sig ha god effekt när det kommer till sådant som minskat narkotikanvändande och kvarstannande i behandling (ibid.), många gånger kan uppleva sig hindrade i sin utveckling genom att behandlingen ofta har en palliativ prägel som syftar till att stabilisera, men samtidigt ställer klienter under långvarig liksom sträng och intim kontroll av sjukvårdspersonal (Järvinen 2008; Petersson 2013a; 2013b). Fraser et al. (2017) ifrågasätter också om beroendediskursen och beskrivandet av beroende som en ”hjärnsjukdom” minskar stigmatiseringen av de det gäller. Samtidigt som författarna lyfter det faktum att sjukdomar genom historien alltid har varit förknippade med stigma (se t.ex. Goffman 1963/2000) visar de hur klienter med alkohol- och narkotikaproblem ofta ger uttryck för stigmatiserande upplevelser även i institutionella sammanhang där en sjukdomssyn dominerar. Medikaliseringsprocessen är dock högst aktuell och frågan om huvudmannaskap är något som fortsatt debatteras.

## Avrundning

I detta kapitel har jag skisserat en övergripande bild av hur hanteringen av klienter som använder narkotika har utvecklats ur fattigvården och hanteringen av alkoholproblem i samspel med den större politiska och sociala kontextens föreställningar,

ideal och problembeskrivningar. Min beskrivning visar hur en moralistiskt grundad hantering, motiverad av samhällsskydd och baserad på tvång och kontroll, utvecklats till en hantering som sätter individens frivillighet och självbestämmande i främre rummet, men likväl betonar klienters moral och vilja att ta ansvar för sitt liv. Samtidigt har min skissering visat hur denna utveckling, när det kommer till bruket av narkotika, ställs mot normativa uppfattningar om narkotika och narkotikabruk som något som ska stävjas och motverkas både på individ- och samhällsnivå, mot en tilltagande medikalisering och föreställningar om beroendesjukdom, kidnappad hjärna och blockerad autonomi, liksom mot en kvarvarande möjlighet till paternalistiskt tvång motiverat av vad som anses vara individens bästa. Det är således en mångtydig kontext, med nya idéer och föreställningar sammanvävda med lager och spår av historiska arv, som arbetet med klienter som använder narkotika utförs i och som socialsekreterare behöver hantera. Som nämndes i kapitel 1 kan kontexten, på en interaktionell nivå, beskrivas i termer av diskursiva resurser som socialsekreterare och klienter kan orientera sig mot och göra bruk av för att ge mening åt sitt arbete, men också för att utföra interaktionella och institutionella uppgifter (Gubrium & Holstein 1997). Kontexten kan således sägas vara det som både möjliggör och begränsar såväl vad som sker i det sociala arbetets interaktioner som hur dessa skeenden begripliggörs. Samtidigt är kontexten något som reproduceras — men också förändras — i och genom socialsekreterares och klienters agerande. Hur kontexten används av socialsekreterare och klienter är således något som får implikationer för det sociala arbetets identitet och återverkar i förlängningen på den ideologiska kontexten.

### 3 Tidigare forskning

I detta kapitel redogör jag för forskning som är relevant för avhandlingen.<sup>38</sup> Avhandlingen knyter dels an till studier som fokuserar socialtjänstens och missbruksvårdens klientarbete.<sup>39</sup> Vidare knyter avhandlingen an till en forskningstradition som utforskar det inre livet i människobehandlande organisationer utifrån en konstruktivistisk och interaktionistisk ingångsvinkel med ett fokus på språk och språkbruk (Drew & Heritage 1992; Gubrium & Holstein 2001; Gubrium & Järvinen 2014; Hall et al. 2003; 2014; Järvinen & Mik-Meyer 2003; 2012). Med andra ord relaterar avhandlingen till forskning som intresserar sig för meningsskapande praktik i institutionella sammanhang. Den första typen av forskning presenteras övergripande och syftar till att motivera och placera in avhandlingen i ett större sammanhang. Den andra typen av forskning presenteras mer detaljerat och syftar till att placera in avhandlingen i en snävare forskningskontext till vilken avhandlingens empiriska och analytiska kapitel förhåller sig. Jag har begränsat min genomgång till att handla om för avhandlingen relevanta studier om *klientarbete inom socialtjänst och missbruksvård, institutionell interaktion, institutionella problemidentiteter och professionella identiteter och paradoxer*. Denna tematisering avspeglar frågor som är relevanta för studien, även om det ska sägas att rubrikerna till viss del är överlappande och att flera studier kan placeras under flera rubriker.

#### **Klientarbete inom socialtjänst och missbruksvård**

Socialtjänstens klientarbete, som är i fokus i denna avhandling, har tidigare belysts i forskningen utifrån olika frågor och med fokus på olika aspekter. Flera studier har gjorts som på olika sätt belyser klientarbetet inom socialtjänsten i en nordisk kontext.<sup>40</sup> Ett urskiljbart fokus i forskningen är handläggningsprocessen och

---

<sup>38</sup> Jag redogör också för relevant forskning löpande i sitt sammanhang i andra delar av avhandlingen.

<sup>39</sup> Jag använder mig här av ordet *missbruksvård* trots dess normativa laddning. Anledningen till detta är dels att flera relevanta studier behandlar både – eller inte skiljer på – vården av klienter med alkohol- respektive narkotikaproblem. Att ständigt skriva ut detta innebär ett allt för otympligt språkbruk. Vidare är missbruksvården ett tämligen vedertaget begrepp.

<sup>40</sup> Jag begränsar mig i denna del av genomgången till studier i en nordisk kontext då välfärdssystem i de nordiska länderna har betydande likheter.

klientens väg genom systemet (t.ex. Carlsson 2003; Cederlund 1992; Östberg 2010). Billqvist (1999) har visat hur socialtjänstens rutiner och rumsliga utformning innebär en disciplinering av klienter. Hon liknar mötet mellan socialsekreterare och klienter vid ett möte mellan två rationaliteter, en som är skapad av klienters föreställningar och önskningar om en viss hjälp respektive en som är skapad av socialsekreterares villkor i termer av lagar, regler och organisatorisk kultur. Arbetet präglas av en ambivalens där socialsekreterare å ena sidan vill ”hjälpa”, å andra sidan behöver orientera sig mot organisationens krav. Ett annat fokus i forskningen har varit på relationens betydelse och förutsättningar i klientarbetet (t.ex. Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Lejon 1996). Sjögren (2018) lyfter i sin forskning fram hur socialsekreterare ofta beskriver relationen som ett centralt redskap i klientarbetet, samtidigt som detta redskap sällan kopplas till någon yrkesspecifik kunskap. Socialtjänstens arbete med våld i nära relationer är ett annat forskningsspår. Ekström (2016) har visat hur stödet till våldsutsatta kvinnor varierar kraftigt med organisatoriska förhållanden, men också är avhängigt socialsekreterares tolkningar av kvinnors berättelser. Hoppstadius (2020) lyfter fram hur socialtjänstens arbete med våld i nära relationer formas av diskurser som framställer mäns våld mot kvinnor som ”relationsvåld”, samtidigt som strukturella maktförhållanden sällan problematiseras. Ytterligare ett tema i forskningen har varit kommunens och socialtjänstens hantering av hemlöshet (t.ex. Bild 2008; Kjellbom 2014; Löfstrand 2005; Nordfeldt 1999; Sahlin 1996). Knutagård (2009) har visat hur socialsekreterares kategoriseringar av klienter i förhållande till föreställningar om deras vilja och motivation att göra boendekarriär spelar stor roll för hur deras framtida boendeprogno bedöms. Som framgår av Dellgran och Höjers (2011) genomgång av svenska doktorsavhandlingar i socialt arbete mellan 1980–2009 så är även socialtjänstens barnavårdsarbete och vårdnadsfrågor ett tydligt forskningsspår (t.ex. Egelund 1997; Lejon 1996; Möller 1996; Wiklund 2006; Östberg 2010). Ström (2017) har utifrån ett språkvetenskapligt perspektiv visat hur socialsekreterare tenderar att skriva barnavårdsutredningar på ett sätt där deras eget ansvar och aktörskap tonas ner, vilket skapar en luddighet och försvarar för klienter och andra aktörer att utkräva ansvar. Ett annat starkt spår i forskningen har rört handläggning av ekonomiskt bistånd (t.ex. Angelin 2009; Byberg 2002; Carstens 1998; Nybom 2012; Stranz 2007). Här har sådant som balansen mellan stöd, styrning och kontroll, men också aktiveringen av arbetslösa, ofta varit i fokus. Sahlin (2019) har i en studie undersökt

socialtjänstens bedömningar av klienters trovärdighet i samband med ansökningar om ekonomiskt bistånd. Hon visar hur socialsekreterare, för att förenkla trovärdighetsbedömningar, i inledningen av en klientkontakt ofta intar ett principiellt förhållningssätt till klienten (antingen att hysa tilltro eller misstro) för att längre fram i kontakten grunda avgörandet i sin uppfattning om den specifika klienten, något som resulterar i att vissa klienter tillskrivs en trovärdighet medan andra ständigt får visa sig värdiga socialtjänstens hjälp. Sahlin visar också hur klienter anstränger sig för att vinna socialsekreterares förtroende, inte bara genom att vara ärliga, utan också genom att följa regler och skapa en god och respektfull stämning i mötet med socialsekreterare.

Även forskningen om den svenska missbruksvården har flera spår. Ett sådant är hur kön konstrueras. Laanemets (2002) har fokuserat på hur kvinnlighet skapas i den svenska missbruksvården. Hon visar att det inte finns en form av femininitet vare sig i missbrukslivet eller i behandlingssammanhang, men också att behandling ofta innebär en disciplinering mot en mer traditionell femininitet (jfr även Petersson 2013a). Mattsson (2005) har lyft fram hur kön ”görs” på missbruksbehandlande institutioner, och pekar på hur föreställningar om en likhet inom och olikhet mellan kön påverkar såväl behandlingsinnehåll som hur relationen mellan behandlare och klienter utvecklas. Skogens (2007) har analyserat hur manliga socialbidragstagare med alkoholproblem bemöts av socialtjänsten, och visat hur socialsekreterares personliga värderingar influerar vilka åtgärder som vidtas i förhållande till klienters alkoholproblem, men också att de ofta vidtar kraftigare åtgärder mot klienters alkoholproblem om klienterna är självförsörjande genom arbete än om så inte är fallet. Även Blomqvist & Wallander (2004; 2005) har i en vinjettstudie undersökt socialsekreterares behovsbedömningar och val av insatser för fingerade klienter med alkohol- och/eller narkotikaproblematik. De påvisar en låg grad av professionell konsensus vad gäller såväl hur klienters behov bedöms, val av insats, insatsens syfte som innebörden av centrala begrepp och termer. Huruvida klienter erbjuds insatser, vilka insatser som erbjuds, samt huruvida de blir föremål för tvångsvård påverkas av faktorer i den enskilde socialsekreteraren, av arbetsplatsens kultur samt av var klienter bor. Vidare visar de hur socialsekreterare i sina bedömningar ofta kombinerar ett behovstänkande med ett prognostänkande, samt att insatser ofta väljs utifrån en slags ”trial and error-logik” i kombination med en ”trappstegslogik” där mer genomgripande åtgärder sätts in när tidigare insatser misslyckas.

Antalet studier som särskilt fokuserar på det specifika i narkotikabrukarens möte med välfärdsstatens institutioner är fortfarande relativt få. Några viktiga studier kan dock lyftas fram. Petersson (2013a; 2013b) har analyserat den vardagliga praktiken på en substitutionsmottagning för opiatberoende och visat att verksamheten inte bara utför en medicinsk evidensbaserad behandling, utan i hög grad också är en moralisk praktik där personalens uppfattningar om klienter får stor betydelse för behandlingens utformande. Sahlin (2001; se även Petersson 2013a) har lyft fram hur olika maktstrategier verkar i samhällets möte med narkotikabrukare, hur repressiv gränskontroll och disciplin som strategier samspelar med föreställningar om klienter som ”skurkar” eller ”stackare” och påverkar hanteringen. Fondén et al. (2003) har analyserat villkoren för narkotikaanvändares möten med polis och socialtjänst. De visar hur socialsekreterares dubbla roller som både ”hjälpare” och ”kontrollant” komplicerar mötet, bland annat på grund av narkotikans illegala status. De visar också hur narkotikaproblem, framförallt hos unga, förstås utifrån en symtommodell, men att detta sällan får några konsekvenser för åtgärderna. Att stävja själva narkotikabruket blir ofta det primära målet med socialtjänstens interventioner. Ett annat fokus i forskningen har varit frågor knutna till tvångsvården (t.ex. Billinger 2000; Billquist & Skårner 2009; Ekendahl 2001; Svensson 2001; 2003; Svensson 2005). Vad gäller socialtjänstens arbete i förhållande till LVM-handläggning har Runquist (2012) analyserat hur socialsekreterare legitimerar initiering av LVM-vård liksom hur klienter uppfattar denna vårdforms legitimitet. Ekendahl (2004) har undersökt hur socialsekreterare resonerar kring LVM-handläggning, och visat att socialsekreterare sällan ser tvångsvård som ett sätt att långsiktigt komma till rätta med klienters narkotikaproblem. Oftare betonas klienters överlevnad som LVM-handläggningens väsentliga funktion, varför lagen ofta används som en slags ”akutlag”. Om tvångsaspekten i LVM-vård är tydligt så har annan forskning pekat på att gränsen mellan tvång och frivillighet i andra delar av socialtjänstens verksamhet och i missbruksvården inte är lika skarp (t.ex. Björkman 2001; Carlsson 2003; Runquist 2009; 2012). Tvång och frivillighet låter sig bättre förstås i termer av pooler på en skala som även ibland kan rymma hot, villkor och påtryckningar. Lauri (2016) har visat hur det samtida sociala arbetets premisser fört med sig en stark betoning på klienters eget ansvar, vilket har kommit att innebära att klienter inte bara ska tillåtas klara sig själva utan också många gånger tvingas till detta. Detta komplicerar relationen mellan frivillighet och tvång ytterligare. Exempelvis visar han hur MI-



metoden (*motivational interviewing*) har fått ett stort inflytande över det sociala arbetet inom socialtjänsten, och hur detta bidragit till att förverkliga ett självständighetsideal.<sup>41</sup> Hur frågor som berör frivillighet och tvång hanteras i socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet med klienter som använder narkotika är något som jag med denna avhandling vill bidra med kunskap om.

## Institutionell interaktion

Som jag nämnde i kapitel 1 betraktas i avhandlingen socialtjänstens personal och klienter som språkliga aktörer, ett synsätt som sätter den institutionella interaktionen i centrum. I Drew och Heritage (1992) antologi *Talk at work* presenteras pionjärforskning om institutionell interaktion med exempel från såväl sjukvårdssammanhang (Heath 1992; Heritage & Sefi 1992; Maynard 1992), psykiatri (Bergmann 1992), arbetsträningsverksamheter (Gumpertz 1992) som rättsväsendet (Atkinson 1992; Drew 1992), alarmeringscentraler (Zimmerman 1992), nyheter (Clayman 1992; Greatbatch 1992), anställningsintervjuer (Button 1992) och hälso- rådgivning (Jefferson & Lee 1992). Några övergripande slutsatser som Drew och Heritage drar från dessa studier är att institutionell interaktion har stora likheter med – men också skiljer sig på några väsentliga punkter från – vardaglig kommunikation. En viktig skillnad är att institutionell interaktion oftast är orienterad mot specifika mål som i sin tur är knutna till institutionella identiteter. En annan slutsats är att institutionell interaktion skiljer sig från vardaglig kommunikation genom begränsningar gällande vad som accepteras som legitimt att bidra med i kommunikationen. En tredje slutsats som dras är att institutionell interaktion är förknippad med institutionsspecifika kommunikativa ramar och rutiner (Drew & Heritage 1992; se även Heritage & Clayman 2010). Precis som i forskningen om socialtjänst och missbruksvård finns det i forskningen om institutionell interaktion flera spår. Nedan presenteras några sådana som är av vikt för socialt arbete och för avhandlingen.

---

<sup>41</sup> MI-metoden är en samtalsteknik som menas ha potential att kunna höja motivationsgraden hos klienter att gå in i och/eller fullfölja olika åtgärder som de bedömts behöva. Idag är det vanligt att socialsekreterare inom socialtjänsten har vidareutbildats i MI-metoden (Lauri 2016).

## ***Rådgivning***

Institutionell interaktion i socialt arbete är ett växande forskningsområde (Hall et al. 2014). Ett spår i denna forskning handlar om hur rådgivning åstadkoms interaktionellt. Hall & Slembrouck (2014; se även Pilnick & Coleman 2003) menar att rådgivning i socialt arbete långt ifrån alltid sker öppet och uttalat, utan oftare förverkligas indirekt och inbäddat i interaktionen utan att vare sig socialarbetare eller klient definierar samtalet som just rådgivning. Trots detta kan en underförstådd rådgivning identifieras i en analys genom att interaktionen får som konsekvens att deltagarna orienterar sig mot olika rättigheter och skyldigheter som skapas inom ramen för interaktionen. Silverman (1997) har i en studie visat hur hälsorådgivning till patienter med HIV är en ytterst delikat aktivitet. Råd, visar han, är något som i sådana sammanhang kan väcka motstånd och därför ofta formuleras som information. I denna typ av interaktion struktureras informationen dock på ett sätt så att ett visst sätt att förhålla sig till vad som sägs framstår som fördelaktigt medan andra sätt framstår som mindre fördelaktiga. Silverman benämner detta som *the advice as information-sequense* (ibid.) eller *implied advice* (Silverman 2000). Suoninen och Jokinen (2005) använder sig av det lite skarpare, men ändå närliggande, begreppet övertalning (*persuasion*), och visar hur socialarbetare i olika institutionella sammanhang kan utföra en subtil form av övertalning inom ramen för intervjuer som byggs upp av socialarbetares frågor och klienters svar. De visar hur frågor kan formuleras med implicerade hintar eller ledtrådar om vad klienten bör göra eller borde ha gjort (*persuasive questions*), hur subtila responser på klienters svar kan både fungera uppmuntrande och diskvalificerande och på så sätt stimulera fram ett visst berättande från klientens sida (*persuasive responses*), men också hur socialsekreterare, genom att efterfråga förklaringar från klienter gällande deras agerande eller viljeuttryck, kan styra och stimulera fram narrativ där klienter positionerar sig på ett för socialarbetaren önskvärt sätt (*asking for explanations*). Socialarbetare kan också med hjälp av uppmuntrande frågor ("Wow, du avstod alltså från droger igår – hur lyckades du med det?") locka fram vissa berättelser och identiteter hos klienter (*encouraging questions*).

## ***Motstånd***

Ett annat forskningsspår är klienters motstånd i institutionell interaktion. Juhila, Caswell och Raitakari (2014) har gått igenom språkligt orienterad forskning om motstånd i socialt arbete och i andra för socialt arbete relevanta institutionella

sammanhang. Ett tema, menar de, har varit *motstånd som en selektiv handling*. Denna forskning har inriktat sig på hur klienter gör motstånd genom att på olika sätt försvåra det interaktionella samarbetet med socialsekreterare (*misalignment* eller *disaffiliation*). Författarna beskriver hur det går att urskilja ett antal motståndsstrategier som kan placeras in på en skala mellan passiva och aktiva. Den mest aktiva strategin kallar de *öppet motstånd (overt resistance)*. Även om sådant motstånd kan ta sig uttryck som öppet gräl, eller att klienten lämnar mötet (t.ex. Caswell, Eskelinen & Olesen 2013), så är det vanligare att klienter utövar motstånd genom att exempelvis utmana eller ifrågasätta den professionelles institutionella eller kunskapsmässiga auktoritet. Genom olika typer av underkännande responser, exempelvis genom att bemöta vad professionella säger öppet diskvalificerande, sarkastiskt eller med skämt (Broadhurst, Holt & Doherty 2012; Jokinen, Juhila & Suoninen 2001; MacMartin 2008) kan ett motståndsarbete göras mot socialarbetares auktoritet. Ett mindre konfrontativt, men ändå aktivt sätt att göra motstånd, som Juhila, Caswell & Raitakari (2014) identifierar i forskningen, är att föra fram ny eller alternativ information till vad professionella säger (Ijäs-Kallio, Ruusuvoori & Peräkylä 2010; Peräkylä 2002; Vehviläinen 2008). Klienter kan även göra ett slags aktivt motstånd genom att hänvisa till att inte minnas eller inte känna till ett visst förhållande (Muntigl & Choi 2010; Hutchby 2002). Mer *passivt motstånd*, menar Juhila, Caswell & Raitakari (2014) har identifierats i forskningen som tystnad, minimala och vaga responser, eller frånvaro av bekräftelse och erkännande på professionellas tolkningar, förslag och rekommendationer (Heritage & Sefi 1992; Silverman 1997; Broadhurst, Holt & Doherty 2012). Det ska här tilläggas att de motståndsstrategier som den tidigare forskningen har identifierat, och som jag har presenterat, även kan användas av professionella, dels för att göra motstånd i interaktion med kollegor och arbetsledare, men också i relation till klienters framställningar. I det senare fallet brukar vi dock sällan tala om det som motstånd.

Ett annat tema i forskningen om motstånd har handlat om klienters motstånd mot stigmatiserande kategorier. Juhila och Abrams (2011) menar att klienter tenderar att göra motstånd mot kategoriseringar som för med sig identiteter för klienter som bristfälliga, oförmögna, avvikande eller problematiska. Även här har forskningen visat exempel på öppna motståndsstrategier som helt enkelt kommer till uttryck som uttalad vägran att acceptera en viss identitet (Virokannas 2011). Vanligare är det dock med mindre konfrontativa strategier. Med hänvisning till Sacks (1984) kallar Juhila,

Caswell och Raitakari (2014) en motståndsstrategi som forskningen har identifierat för *doing being ordinary*, en strategi där klienter undviker att förknippas med stigmatiserande kategorier genom att på olika sätt framställa sig själva som normala individer som lever under onormala omständigheter (Juhila 2004; Osvaldsson 2004; van Nijnatten 2013). En annan motståndsstrategi som identifierats i forskningen kan beskrivas som självtillskrivning av en konkurrerande kategori (Juhila, Caswell & Raitakari 2014). Denna strategi går ut på att göra en stigmatiserande kategori – säg ”opiatmissbrukare” – irrelevant genom att självkategorisera sig exempelvis som smärtpatient (Caswell et al. 2011).

### ***Känsliga ämnen***

Kopplat till, och ibland sammanvävt med, forskning om rådgivning och motstånd är forskning om hur känsliga ämnen hanteras. Som framgår ovan tillskrivs ofta det sociala arbetets klienter kategoritillhörigheter som potentiellt kan vara stigmatiserande. Vidare är både rådgivning och övertalning något som bär på en institutionell eller epistemisk obalans mellan professionell och klient, där klienter underordnas professionella. Socialt arbete är också så beskaffat att privata, intima och känsliga livsområden ibland behöver adresseras. van Nijnatten och Suoninen (2014, s. 136–153) identifierar en kommunikativ stil som de kallar *doing delicacy* (ungefär ”att hantera känslighet” eller ”känslighetsgörande”). Maynard (1991) har visat hur professionella – för att underlätta arbetet med att exempelvis leverera en bedömning, en tolkning, ett besked eller ett beslut som kan vara känsligt – som utgångspunkt kan använda sig av de begrepp och uttryck som klienter själva använder i förhållande till vad det gäller. Genom att först uttrycka klientens perspektiv blir det lättare att sedan föra in det egna perspektivet på saken. Bergmann (1992) har visat hur psykiatriker, snarare än att ställa direkta frågor, ofta närmar sig känsliga områden genom att lämna information eller mjukt beskriva sitt intryck av patienten för denne. I samband med detta identifierar han ett återkommande bruk av uppenbara underdrifter – *litotes* – och visar hur sådana kan användas för att underminera motsatsen till vad underdriften indikerar. Exempelvis kan frasen ”du ser lite småpåverkad ut” göra det svårt för en kraftigt påverkad person att hävda den motsatta tesen att han eller hon inte alls ser påverkad ut. Genom detta kan den professionelle skapa ett slags samförstånd och samarbete kring ett potentiellt känsligt tema utan att behöva benämna detta explicit. Bergmann, liksom Linell och Bredmar

(1996), har också visat hur potentiellt känsliga ämnen hanteras inom sjuk- och hälsovård med ett indirekt språkbruk, fördröjningar, tvekanden och en frekvent användning av mjukgörande och förmildrande ord (jfr *weakeners*, Brown & Levinson 1987; *softeners*, Crystal & Davy 1975; *downtoners*, Greenbaum & Quirk 1990). Silverman (1997) har funnit liknande resultat i samband med hälsokonsultation för HIV-patienter. Ett vanligt interaktionsmönster för att närma sig känsliga områden inkluderar att inleda med relativt oproblematiske frågor och komplimanger till klienter/patienter, varefter mer känsliga områden adresseras. En viktig poäng som van Nijntzen och Suoninen (2014) lyfter fram är att *doing delicacy* är en språklig praktik med vilken professionella kan förbereda klienter för känsliga samtal, samtidigt som det är en praktik som underlättar dessa samtal genom att språkbruket minskar risken för konflikt och motstånd då den professionelle inte framstår som allt för okänslig eller rättfram. Det är också en praktik som bygger på ett interaktionellt samarbete där både professionell och klient samarbetar kring ett känsligt område.

## Institutionella problemidentiteter

Den ovan beskrivna forskningen är viktig för att den har bidragit till att synliggöra viktiga aspekter av den institutionella interaktionens mikronivå. Annan språkligt inriktad forskning om institutioners inre liv har fokuserat på hur interaktioner i det sociala arbetet samspelar med det institutionella och organisatoriska sammanhanget. Ett mycket viktigt forskningsspår är hur institutionella problemidentiteter produceras. 2001 publicerades Gubrium och Holsteins antologi *Institutional selves – troubled identities in a postmodern world* och två år senare gavs Järvinen och Mik-Meyers (2003) antologi *At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde* ut. I de båda verken presenteras forskning som, med exempel från olika områden, för fram idén att moderna organisationer mer än någonsin tidigare är involverade i produktionen av identiteter. Gubrium och Holstein (2001) menar att moderna identiteter i hög grad är skapade – men också begränsade – av de resurser som samhällets institutioner och organisationer tillgängliggör. Således utgör de en väsentlig del av identitetsarbetets möjlighetsbetingelser. Järvinen och Mik-Meyer (2003) har ett fokus på det sociala arbetet och visar hur ”klientgörelse” innefattar en process där mänskliga problem översätts till ett systemspråk där individuella förhållanden förklaras utifrån institutionellt förankrade diagnoser och förståelseramar – problemidentiteter – som

motsvarar de kategorier, förgivettaganden och handlingsmodeller som organisationen i fråga tillhandahåller. Systemet, menar de, skapar klienten. Järvinen (2003) visar, med exempel ur sin egen forskning, hur livsberättelser hos klienter med alkoholproblem avspeglar ideologiska och organisatoriska förhållanden från missbruksvården. Men institutionella problemidentiteter är inga neutrala konstruktioner utan bär på moraliska ställningstaganden om klienters ansvar, möjligheter och värde. Nedan presenteras för avhandlingen relevant forskning som visar hur institutionella problemidentiteter samspelar med moraliska föreställningar om klienters hjälpbarhet och hjälpvärdhet.

### ***Hjälpvärdhet och hjälpbarhet***

Som Järvinen och Mik-Meyer (2003) visat så bär alltså problemidentiteter på en moralisk dimension i förhållande till frågor om ansvar, hjälpbarhet och hjälpvärdhet. Sahlin (1994) har visat hur det sociala arbetets klienter tenderar att delas upp i antingen ”stackare” eller ”skurkar” där den tidigare oftare anses vara mer hjälpvärd medan den senare ofta får bära ett större ansvar själv i sin kontakt med hjälporganisationer. Billquist (1999) har visat hur klienter på socialkontor på ett liknande sätt kategoriseras som ”värdiga” eller ”ovärdiga”, något som i sin tur påverkar personalens benägenhet att anstränga sig lite extra eller tänja på gränser för klienterna i fråga. Villadsen (2003) menar att det sociala arbetets klienter ofta klyvs utifrån föreställningar om att de antingen ”vill men inte kan” eller ”kan men inte vill” förändras. Sahlins (1994) kategorier går igen i Runquists (2012) analys av hur socialsekreterare legitimerar tvångsvård. Runquist har intervjuat socialsekreterare och visat hur klientkonstruktionerna ”hjäplös stackare”, ”farlig, hotfull, olydig skurk” och ”värnlöst offer” används för att motivera tvångsomhändertaganden enligt LVM, men också hur föreställningar om problemidentiteter som ”hjälsökande/omkringflytande”, ”problembarn” och ”kroniker/socialt utslagen/hopplöst fall” kan kopplas till olika förhållningssätt till tvångslagstiftning hos socialsekreterare. Petersson (2013a) har i sin etnografiska studie av en svensk substitutionsmottagning synliggjort ett antal klientkategorier. Klientkonstruktioner som ”de manipulativa lögnarna”, ”de lata och initiativlösa”, ”de rädda”, ”de extra utsatta”, ”de som hoppas på för mycket”, ”de som ser sig som väldigt unika” och ”de självgående patienterna” är kopplade till underliggande moraliska kategoriseringar av klienter som ”ömkansvärda” eller ”klandervärda”, vilka i sin tur är kopplade till hur arbetet utförs och vilka beslut som

fattas i relation till klienter. Bruland Selseng (2015) har intervjuat socialarbetare i den norska socialtjänsten (NAV) och visat hur föreställningar om ålder samspelar med klientkonstruktioner inom norsk missbruksvård. ”Ung”, menar hon, kopplas ofta till föreställningar dels om sårbarhet, dels om formbarhet (*”the vulnerable youth”* och *”the formative youth”*) medan ”vuxen” ofta kopplas till agens (*”the agentic adult”*).

Juhila (2003) har, ur ett mer etnometodologiskt perspektiv, visat hur ”dåliga” klienter konstrueras i samtal mellan socialarbetare och klienter genom att visa hur klienter som inte accepterar den klientroll som organisationen föreskriver riskerar att förlora sin status som hjälpbara klienter. Genom detta, menar Juhila, synliggörs hur en ”bra” klient förväntas vara, men också organisationens osynliga regler. Nikander (2003) har analyserat professionella teammöten inom sjukvårdens långvård där beslut rörande äldre patienters vård fattas utan att patienten själv är närvarande. En slutsats hon drar är att patienterna i hög grad beskrivs, kategoriseras och begripliggörs utifrån institutionella identiteter och kategorier i dessa diskussioner. Dessa identiteter och kategorier, menar hon, fångar inte den nyans och komplexitet som återfinns hos de faktiska personer som diskuteras, utan används snarare för att lösa organisatoriska och interaktionella frågor. På teammöten diskuteras inte sällan klienter som på ett eller annat sätt uppfattas som problematiska. Vilka beslut som fattas i förhållande till problematiska klienter beror till stor del på hur klienterna i fråga konstrueras, och hur de konstrueras är i sin tur intimt sammanvävt med hur klienternas problematiska sidor förklaras. Juhila, Hall & Raitakari (2010) har visat hur personal på ett finskt stödboende förklarar beteenden som de uppfattar som problematiska hos klienter, och hur förklaringarna antingen bidrar till att klandra eller ursäkta klienter för beteendet, alternativt ursäkta beteendet men förlägga skulden för det hos andra. Hur beteendet förklaras får i sin tur konsekvenser för hur klienter hanteras. Petersson (2013b) har på ett liknande sätt analyserat hur klienters regelavvikelse på en substitutionsmottagning förklaras på mottagningens teammöten, och hur olika förklaringar legitimerar olika reaktioner från personalen sida (*”sanctions”*, *”non-sanctions”* eller *”mildness”*). En viktig slutsats som Petersson drar är att detta inte är en neutral evidensbaserad praktik, utan en praktik som i hög grad präglas av personalens moraliska omdömen av klienterna.

Järvinen (1998; 2001) har intervjuat olika professionella i den danska missbruksvården och visat att den vilar på en föreställning om att vissa är värda att satsa på medan andra är för tungt belastade, för gamla och för skadade av sitt missbruk.

Denna uppdelning i ”behandlingsbara” och ”icke-behandlingsbara” bygger, menar hon, på institutionaliserade föreställningar snarare än på empiriska förhållanden. Hon skiljer på fyra modeller för att beskriva hur ansvar positioneras i förhållande till såväl uppkomsten av, som vägen ut ur, problematiskt substansbruk. Hon identifierar ett *moraliskt perspektiv* som förlägger ansvaret både för problemens uppkomst och lösning hos klienten. Andra har vare sig möjlighet eller plikt att hjälpa. Ur ett *konversionsperspektiv* menas den enskilde ha ansvar för problemens uppkomst, men förmodas inte själv kunna lösa dem. Modellen är kopplad till en föreställning om att klienter behöver få ”insikt” i, eller fullt ut erfara, sina problem innan någon förändringsberedskap infinner sig. Socialarbetarens roll kan då bli att på olika sätt försöka övertyga den enskilde om dennes problem och delaktighet i dessa, och först när detta har skett blir den enskilde eventuellt redo att underkasta sig en ideologi eller moralisk auktoritet som skänker styrka åt personen att lösa sina problem. Perspektivet kan kopplas till en *förnekelsesdiskurs* som Järvinen identifierat i en annan av sina studier (2003) och som hon menar präglas missbruksvården. Denna diskurs bygger på föreställningen att behandling förutsätter – men också går ut på – att klienter ”bekänner” en vanmakt inför sina problem och således underkastar sig en moralisk auktoritet eller expertis. Föreställningen kan också kopplas till idén om att problematiska alkohol- och narkotikakonsumenter behöver nå en existentiell kris – *hit rock bottom* (Kristiansen 1999, s. 56) – för att förändringsberedskap ska uppstå.<sup>42</sup> Ett tredje perspektiv som Järvinen identifierar i sin forskning kallar hon ett *kompensatoriskt perspektiv* ur vilket problematiskt substansbruk likställs med ett handikapp som drabbat individen. Orsakerna till problemen ses främst som sociala. Individen tillskrivs ett visst ansvar för att lösa sina problem, men bör få stöd och hjälp i detta av omgivningen eftersom de på olika sätt är socialt förfördelade. Till sist identifierar hon ett *behandlingsperspektiv* ur vilket individen vare sig ses som ansvarig för problemens uppkomst eller lösning. Orsakerna till problemen kan vara såväl sociala som psykologiska eller genetiska, men oavsett detta så menas individen vara drabbad och sakna resurser för att lösa sina problem, som istället bör överlåtas till experter. Perspektivet kan kopplas till såväl beroendebegreppet som till föreställningar om den beroendes ”kidnappade hjärna” (Agerberg 2004/2018). Järvinen menar att den danska missbruksvården under 50- och 60-talet gick från ett tidigare

---

<sup>42</sup> Jämför här även Fuchs Ebaughs (1988, s. 128–129) begrepp *the last straw*.



dominerande moraliskt perspektiv mot ett behandlings- och ett kompensatoriskt perspektiv som inte minst under 70-talet var starka men också ställdes tydligt mot varandra. Från 80-talet menar hon dock att det skett en svängning mot ett *nymoraliskt perspektiv* där individens ansvar både för sina problem och för att lösa dem åter betonas. Detta nymoraliska perspektiv har satt klientens behandlingsmotivation i första rummet och bidragit till ett fokus på de som anses motiverade och således behandlingsbara, men också till en ”institutionaliserad uppgivenhet” (Järvinen 2001) i förhållande till de som anses omotiverade.

## Professionella identiteter och välfärdsparadoxer

Även professionellas institutionella identiteter har allt mer blivit ämne för forskning. Som en pendang till boken *At skabe en klient* (Järvinen & Mik-Meyer 2003) publicerade samma författare 2012 boken *At skabe en professionell – ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. I boken presenteras forskning från olika människobehandlande organisatoriska sammanhang som visar hur den professionella identiteten har genomgått en förskjutning från ”expert” till ”facilitator” där den tidigare kopplas mer till expertis och fackkunskap medan den senare snarare kopplas till möjliggörande och till att skapa ramar för att kunna hjälpa klienter att själva definiera och uppnå sina mål. Denna utveckling kopplas till välfärdsstatens nyliberala vändning, som i förhållande till klientarbetet i korthet har handlat om att i ökande grad ansvariggöra och stärka självständigheten hos klienter för de ska bli sina egna ”riskhanterare”. Professionella ska i enlighet med denna utveckling se på klienter som autonoma och ansvariga experter i sina egna liv, samtidigt som detta blir problematiskt när de – sett ur de professionellas perspektiv – uppträder oansvarsfullt och inte samarbetar. Järvinen och Mik-Meyer (2012, s. 26–27) karaktäriserar det moderna välfärdsarbetet som ”hjälp till personlig utveckling” och menar att arbetet allt mer har kommit att kretsa kring klienters självbild och självförståelse.

Juhila, Raitakari och Hall (2017) tar också avstamp i den transformering som nyliberalismen har inneburit för välfärdsstaten. I antologin *Responsibilisation at the margins of welfare services* presenterar och diskuterar de forskning som visar hur professionellas roller i människobehandlande organisationer allt mer har kommit att handla om att ansvariggöra – *responsibilisera* – medborgare och klienter, det vill säga att tillskriva dem ett individuellt ansvar för uppgifter och områden som tidigare har

fallit under myndigheters eller organisationers ansvar, eller som tidigare inte har uppfattats som ansvarsområden överhuvudtaget. De visar hur klientarbetet i hög grad handlar om att producera aktiva och självstyrande individer, en sorts själv-entreprenörer, som självständigt kalkylerar och hanterar risker i livet och tar ansvar för sin hälsa och framtid. De visar också hur utvecklingen även för de professionellas del har inneburit ett ansvarliggörande. Professionella har i ökande grad tillskrivits ett eget ansvar för att deras arbete utförs på ett kostnadseffektivt och framgångsrikt sätt, vad som ibland refereras till som *new accountability* (t.ex. Saario 2014). Styrningen av professionella sker på distans och de ges ett eget handlingsutrymme i vilket de förväntas utföra sina arbetsuppgifter, samtidigt som arbetets utfall och kostnad följs, granskas och kontrolleras. Eftersom alla klienter inte heller förmår att bli sina egna ”riskhanterare” har utvecklingen för professionella dessutom inneburit att de behöver utveckla ett eget risktänkande för att kunna bedöma, förutse och eventuellt gripa in med olika ”responsibiliseringsprojekt” (Juhila, Raitakari & Hansen Lövstrand 2017) när klienters ansvarsförmåga brister.

Villadsen (2012) har visat hur utvecklingen i liberala välfärdsstater har skapat ett antal paradoxer för professionella som kan kopplas till den starka betoningen på autonomi. Genom att analysera dels en i Danmark välanvänd manual för hur professionella kan arbeta med aktivering och träning av långtidsarbetslösa (se även Villadsen 2004a), dels en etablerad manual för hur ”anti-auktoritära” dialoger kan föras med klienter (se även Karlsen & Villadsen 2008) samt en dansk nationell hälsokampanj, har han visat hur idén på olika sätt förs fram till välfärdsorganisationers professionella att klienter å ena sidan behöver mötas ”som de är”. Å andra sidan förutsätts klienterna samtidigt ha en bestämd bakomliggande natur. Villadsen kallar detta för *universalitetsparadoxen* och menar att detta leder till att professionella utvecklar en ”dubbel blick” på klienter, där de å ena sidan betrakta klienter som unika individer, å andra sidan tillskriver dem ett universellt bakomliggande ”sant” jag som arbetet syftar till att vaska fram (se även Villadsen 2003). Vidare visar han hur professionella välfärdsarbetare förutsätts kunna skilja på ”sanna” och ”falska” utsagor från klienten. ”Sanna” utsagor beskrivs som utsagor som är ett uttryck för klienters autentiska jag medan ”falska” utsagor ses som uttryck för motstånd eller någon form av jag-främmande jargong. Han kallar detta *sanningsparadoxen*. En tredje paradox som han identifierar i sina analyser är *maktparadoxen* som handlar om att välfärdsarbetet bygger på föreställningar om *empowerment* där arbetet

syftar till att utveckla och stärka klienters självständighet, samtidigt som detta arbete kräver dels att klienter först kategoriseras som maktlösa, dels att den professionelle kan avgöra vem som är att betrakta som maktlös. Järvinen (2012) uppmärksammar liknande förhållanden när hon intervjuar socialarbetare på behandlingscentrum för klienter med narkotikaproblem. Hon visar hur de tydligt orienterar sig mot demokratiska ideal som brukarautonomi och självbestämmande samt anstränger sig för att undvika stigmatiserande kategoriseringar. Hon karaktäriserar den professionella identiteten mer som ”coach” än ”hjälpare”. Samtidigt visar hon hur dessa demokratiska ideal krockar med föreställningar bland personalen om ”beroende” som något som underminerar klienters autonomi, liksom hur den egna fackkunskapen många gånger behöver hållas tillbaka. Vidare visar hon hur socialarbetarna för fram idén att arbetet inte handlar om att normalisera klienter utifrån samhällets normer. Med andra ord är det inte ett prioriterat mål att få klienter att sluta använda narkotika om de inte själva önskar. Istället ses narkotikabruket som neutralt i sig och de förhåller sig till klienters narkotikaanvändande utifrån föreställningar om ett rationellt val. Men samtidigt visar hon hur socialarbetarna arbetar utifrån en symtomteori där narkotikabruket trots allt förklaras som en yttring av bakomliggande problem.

I de ovan nämnda studierna har den professionella identiteten analyserats på ett övergripande sätt och i syfte att lyfta fram en förändring som skett och som hänger ihop med en nyliberal vändning i samhället. Studierna ringar således in och analyserar en historisk tendens som är brett urskiljbar i flera välfärdsorganisationer. Det bör här också påtalas att de ovan nämnda studierna är gjorda i en dansk kontext. Den svenska och den danska narkotikapolitiken skiljer sig åt på vissa avgörande punkter, framförallt genom den i Sverige kriminaliserade konsumtionen, nolltoleransen och genom att det narkotikafria samhället är målet för den förda politiken. Det är därför oklart hur den nyliberala vändningen i välfärdssektorn har påverkat och format professionella identiteter specifikt i den svenska missbruksvårdens kontext.

Om den ovan nämnda forskningen framförallt pekat ut större samhälleliga tendenser, har annan forskning analyserat professionella identiteter mer lokalt och situationellt. Runquist (2012) har intervjuat socialsekreterare om LVM-handläggning och synliggjort tre socialsekreterarpositioner – socialsekreteraren som ”brandman”, ”polis” respektive ”förälder” – vilka är förknippade med olika sätt att förhålla sig till och begripliggöra omhändertaganden. Petersson (2013a) har intervjuat personal på en substitutionsmottagning och identifierat tre personalpositioner i förhållande till

klienter – ”organisationsföreträdare”, ”uppfostande förälder” och ”klientföreträdare” – som också är kopplade till olika sätt att begripliggöra och agera i arbetet. I en norsk kontext har Bruland Selseng (2018) intervjuat socialarbetare på den norska socialtjänstens (NAV) missbruksenheter och visat hur de gör bruk av olika tolkningsrepertoarer för att beskriva hur de uppfattar klienters förändringsberedskap. Dessa tolkningsrepertoarer innehåller olika institutionella professionella identiteter – subjektspositioner – för socialarbetarna. Repertoaren *förändring som ouppnåelig* (*change as ungovernable*) konstruerar förändring som mer eller mindre ouppnåbart, och en ”hopplös” subjektsposition (*position of despair*) skapas för socialsekreteraren. Repertoaren *förändring som en plötslig händelse* (*change as an acute occurrence*) bär på en subjektsposition för socialsekreteraren som hon kallar ”begränsat professionellt ansvar” (*position of limited professional responsibility*). Här begränsar socialarbetaren sitt ansvarsområde i hög grad och förskjuter ansvaret till någon annan professionell eller annan enhet som först måste göra klienten ”redo” för att det egna professionella ansvaret ska ta vid. Till sist identifierar hon repertoaren *förändring som en långsiktig process* (*change as a long-term process*) vilken för socialarbetaren skapar en ”motståndsposition” (*position of resistance*). När denna repertoar används konstrueras förändring som avhängigt ett långvarigt relationellt arbete, något som på de enheter där studien var situerad stred mot den aktuella policyn som snarare eftersträvade snabba insatser och resultat. Positionen innebar därför ett motståndsarbete gentemot organisation och policy. Juhila (2009) har på ett liknande sätt analyserat tolkningsrepertoarer som personal på ett finskt boende för hemlösa kvinnor använder sig av för att begripliggöra sitt arbete, liksom de socialarbetarpositioner och förhållningssätt som dessa är förknippade med. Materialet hon har utgått ifrån är personalens journalanteckningar som är gjorda i en friare dagboksform. I en *omsorgsrepertoar* (*repertoire of care*) positioneras socialarbetaren som en praktisk hjälpare i de hemlösa kvinnornas vardagliga liv. I en *utredningsrepertoar* (*repertoire of assessment*) positioneras socialarbetaren som en utredande expert som analyserar klientens situation, behov och föreslår lösningar. När socialarbetarna istället gör bruk av en *kontrollrepertoar* (*repertoire of control*) positioneras de som mer styrande, disciplinerande och normaliserande i förhållande till klienter. Positionen i en *terapirepertoar* (*repertoire of therapy*) framstår som en behandlande terapeutisk position, där socialarbetaren försöker förstå klienten på ett djupare sätt genom intimare samtal. En *servicerepertoar* (*repertoire of service provision*) bär på en serviceposition där uppgiften framstår som att tillgodose klientens service-

behov och välfärdsrättigheter. Till sist identifierar hon en *sambörighetsrepertoar* (*repertoire of fellowship*) inom vilken socialarbetaren positioneras som jämställd med klienten, en position där den professionella gränsen tycks mer eller mindre uttraderad.

Samuelsson (2015) har, likt Villadsen (2012) ovan, intresserat sig för paradoxer i professionsrollen och lyft fram dess dilemmatiska sidor. Genom att analysera fokusgrupper bestående av personal inom olika delar av den svenska missbruksvården, har hon visat hur personalen slits mellan ett ideal som handlar om att alla klienter ska behandlas lika, och ett annat ideal som förespråkar att kvinnor med alkohol- och narkotikaproblem har behov som kräver en särskild uppmärksamhet. Heimdahl (2018) har på ett likande sätt analyserat fokusgrupper bestående av personal på en specialiserad mödravårdscentral som arbetar med kvinnor med alkohol- eller narkotikaproblem. Även hon visar på dilemmatiska sidor i den professionella rollen genom att personalen ständigt slits mellan ett starkt ideal som hon menar handlar om att ”tro på klienten”, och ett annat ideal som förespråkar att det i den professionella rollen ingår att ”vara realistisk”. Det dilemmatiska uppstår, visar hon, när personal och klienter har olika bilder av klienternas möjligheter och behov. Det sociala arbetet bär således på flera paradoxer och dilemman. Kunskap om vilka former dessa får, och hur de hanteras, när socialsekreterare förhåller sig till handlingsimperativet i arbetet med klienter som använder narkotika är något som denna avhandling bidrar med.

## Avhandlingens bidrag

I detta kapitel har jag redogjort för forskning som på olika sätt knyter an till och är relevant för avhandlingen. Att socialarbeters professionella identiteter är sammanvävda med den större kontexten och speglar vad som sker i samhället är något som den tidigare forskningen har synliggjort. Välfärdsstatens utveckling och förändring har påverkat den professionella identiteten markant. Samtidigt är utvecklingen paradoxal och har fört med sig motstridigheter och dilemman som socialarbetare behöver hantera. Och riktar vi blicken mot det lokala och situationella ser vi att det inte finns en socialarbetaridentitet. Det existerar multipla identiteter och positioner att inta och växla emellan. Hur socialarbetare rent konkret hanterar samtida ideal, paradoxer och möjliga positioner är en empirisk fråga som behöver ställas i det sociala arbetets alla organisationer och situationer. Denna avhandling bidrar till

forskningen genom ett fokus på hur socialsekreterare hanterar ideal, motstridigheter och sin identitet i sitt arbete med klienter som använder narkotika när handlingsimperativet aktualiseras. Även om det har gjorts flera studier som intresserar sig både för socialtjänstens och den vidgande missbruksvårdens klientarbete, så ger forskningsgenomgången en bild av att antalet studier som intresserar sig för socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika i en svensk kontext är relativt få. Narkotika har i Sverige en särställning, och i ett europeiskt perspektiv sticker Sverige ut genom sin restriktiva narkotikapolitik, lagstiftning och vision om ett narkotikafritt samhälle, varför ett fokus på socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika är motiverat. Avhandlingens språkliga fokus på hur socialsekreterare utför, begripliggör och rättfärdigar sitt arbete, liksom avhandlingens fokus på konkret interaktion, bidrar med kunskap om hur arbetet i förhållande till handlingsimperativet ”görs” och vad implikationerna blir av det arbetet som utförs. Genom att avhandlingen också riktar blicken mot de språkliga resurser som tas i bruk synliggörs den diskursiva kontexten i vilken socialsekreterarna verkar, varför avhandlingen också bidrar med att säga något om arbetets mer övergripande villkor.

## 4 Avhandlingens teoretiska perspektiv och begreppsvärld

I detta kapitel redogör jag för avhandlingens teoretiska perspektiv och begreppsvärld med avstamp i å ena sidan i den forskningstradition som har utvecklats i Lipskys (1980/2010) kölvatten och som kan sammanfattas i begreppet *frontlinjebyråkrati*, å andra sidan en diskursanalytisk tradition som kan sammanfattas i begreppet *diskurspsykologi* (t.ex. Billig 1987/1996; Potter & Wetherell 1987).<sup>43</sup> Gemensamt för dessa traditioner är ett intresse för den språkliga och organisatoriska aktören, men traditionerna bär också på olikheter vilka adresseras i kapitlet. Utöver detta redogör jag också för avhandlingens syn på makt och styrning som vilar på Foucaults (t.ex. 1972/2010; 1976/2002; 2004/2013; 2000a) maktanalyser liksom på utvecklingar av dessa.

Vetenskapsteoretiskt har avhandlingen en socialkonstruktionistisk hemvist (Berger & Luckmann 1966) där språk och språkanvändning ses som centralt för hur den sociala världen byggs, upprätthålls och förändras. Som många pekat ut (t.ex. Best 1995; Burr 1995/2015; Ibarra 2008; Wenneberg 2001) så är socialkonstruktionism vare sig ett enhetligt eller tydligt avgränsat perspektiv, utan ett begrepp som fogar samman olika positioner genom vissa gemensamma premisser. Några centrala sådana är en kritisk inställning till självklar kunskap, en betoning av såväl världsbilders som identiteters historiska och kulturella specificitet (kontingens och anti-essentialism), ett antagande om ett samband mellan kunskap och sociala processer liksom mellan kunskap och social handling (Burr 1995/2015, s. 2–5). Socialkonstruktionistiska studier väcker ett antal frågor beträffande såväl konstruktioners förhållande till en oförmedlad verklighet som den producerade kunskapens natur.<sup>44</sup> Jag avslutar därför kapitlet med några reflektioner kring avhandlingens ontologiska och epistemologiska position. Det diskurspsykologiska perspektivet utgör avhandlingens överordnade

---

<sup>43</sup> Billig (1987/1996) har utvecklat en form av diskursanalys som ibland kallas *retorisk psykologi*. Denna riktning har vuxit fram i samma akademiska miljö (The discourse and rhetoric group på Loughborough university) som, och i tätt samspel med, diskurspsykologin. I praktiken är den retoriska psykologin sammanvuxen med diskurspsykologin (Potter & Billig 1992) och delar diskurspsykologins utgångspunkter och synsätt. I avhandlingen skiljer jag därför inte på diskurspsykologi och retorisk psykologi.

<sup>44</sup> Det är här värt att påpeka att inte bara studier som kategoriseras som socialkonstruktionistiska behöver förhålla sig till dylika frågor.

synsätt, men jag presenterar ändå först vad som är av vikt för avhandlingen i den frontlinjebyråkratiska teoribildningen, detta för att kunna diskutera frontlinjebyråkrati som en språklig praktik när jag sedan presenterar det diskurspsykologiska perspektivet. Jag redogör därefter för avhandlingens syn på makt.

## **Socialsekreterare som frontlinjebyråkrater**

Socialtjänsten kan liknas vid en människobehandlande organisation (Hasenfeld 1992/2010; Johansson, Dellgran & Höjer 2015) och socialsekreterares arbete kan beskrivas som ett frontlinjebyråkratiskt arbete (Lipsky 1980/2010). Karaktäriserande för människobehandlande organisationer är att interaktionen med människor är deras själva *raison d'être*, och det är i det frontlinjebyråkratiska arbetet med klienter som socialpolitisk policy blir till verklighet (Brodkin 1992/2010; 2011). Frontlinjebyråkraters uppdrag är i många avseenden medierande, där olika förväntningar från politiska uppdragsgivare, arbetsledare och klienter, men även från kollegor, samarbetande organisationer och allmänheten i stort, ska jämkas ihop (Hupe & Hill 2007). Lipsky (1980/2010) beskriver frontlinjebyråkraters arbete som präglad av såväl dilemman och spänningar som osäkerhet och otillräcklighet. Exempelvis förväntas frontlinjebyråkrater möta och leverera service till komplexa individer med unika problem samtidigt som dessa också ska hanteras på standardiserade och för organisationen effektiva sätt. De förväntas också ransonera med och anpassa sitt arbete efter de resurser som deras uppdragsgivare tillgängliggör för dem, vilka aldrig fullt motsvarar förväntningarna på den service de ska leverera eftersom både uppdragsgivares och klienters förväntningar tenderar att öka med ökade resurser. Ett annat problem handlar om erkännande och tillit. Eftersom frontlinjebyråkrater ständigt medlar mellan motstridiga förväntningar och krav från olika håll uppstår ett tillitsproblem som skapar en spänning och en slags alienation i förhållande till både klienter, uppdragsgivare och till andra som de interagerar med.

Järvinen och Mik-Meyer (2012) lyfter på ett liknande sätt fram ett antal paradoxer som frontlinjebyråkrater behöver hantera. Exempelvis förväntas de bemöta klienter som autonoma och beslutskapabla individer, samtidigt som det ställs allt högre krav på kontroll över både klienter och på socialsekreterare själva. Betoningen på autonomi och självständighet går hand i hand med förtydligade krav på eget ansvarstagande och kontroll. Vidare förväntas frontlinjebyråkrater inte bara



ha en viss avgränsad fackkunskap utan också en förmåga att utifrån en helhetssyn möta klienter som unika personer ”där de är”. Inom ramen för goda relationer förväntas de utföra ett pedagogiskt och psykologiskt arbete som möjliggör för klienter att själva definiera sina problem och hitta egna lösningar, samtidigt som de också ska arbeta utifrån standardiserade instrument och fastställda procedurer. Därtill förväntas de agera både som klienters advokater gentemot systemet och systemets företrädare gentemot klienterna. Järvinen och Mik-Meyer lyfter också problemet att frontlinjebyråkrater normalt ges en mycket begränsad möjlighet att arbeta med klienters sociala omständigheter. Den hjälp de kan tillhandahålla inriktar sig i hög grad på en inre omvandling av klienter, trots att klienter många gånger själva pekar ut yttre eller strukturella förhållanden som förklaring till sina problem (ibid.).

### ***Diskretion och accountability***

För att hantera arbetets motstridigheter och osäkerhet tillerkänns frontlinjebyråkrater ett visst handlingsutrymme – *diskretion* (Lipsky 1980/2010) – i vilket de förväntas sammanjämka de förväntningar som riktas mot dem. Deras diskretion medför en särskild ställning gentemot organisationen eftersom de, i egenskap av de som möter klienter vid organisationens frontlinje, kan göra anspråk på förstahandskunskap och styra vilka sidor och förhållanden som lyfts fram respektive tonas ner. Men med diskretionen följer också att ansvar kan utkrävas av dem – *accountability* (ibid.). Frontlinjebyråkraters *accountability* har i forskningen oftast uppmärksamats i förhållande till uppdragsgivare och klienter. Senare forskning har visat hur ett sådant vertikalt synsätt inte fångar frontlinjebyråkraters komplexa ansvarsförhållanden. Hupe och Hill (2007) talar därför om olika forum där olika former av *accountability* aktualiseras och där vissa relationer är horisontella. I dessa inkluderas även relationer till utifrån kommande inspektörer, yrkesföreningar, klientföreningar, intressegrupper, kollegor och andra inom såväl den egna som andra organisationer med vilka ett utbyte finns, men även till medborgare och allmänheten i stort (ibid. s. 289). Frontlinjebyråkrater är en del av ett komplext nätverk av relationer i olika forum och på olika nivåer. För den enskilde frontlinjebyråkraten innebär det att det arbete som utförs behöver framstå som legitimt i förhållande till ett komplext nätverk av potentiellt ansvarsutkrävande aktörer.

## ***Frontlinjebyråkrati som språklig praktik***

Lipsky (1980/2010) betraktar frontlinjebyråkraters svårigheter som orsakade av organisatoriska förhållanden och andra aktörer i deras nätverk. Deras problem ses som något som de passivt utsätts för och behöver hantera. Lipskys slutsatser är centrala för att förstå frontlinjebyråkrati, men i avhandlingen väljer jag att, likt Miller (1991), ta mig an deras arbete ur en annorlunda vinkel. Miller menar att frontlinjebyråkrater många gånger själva bekräftar Lipskys slutsatser när de beskriver sitt arbete. Men frontlinjebyråkraters egna beskrivningar kan inte jämföras med organisationsforskarens, eftersom de normalt inte är ett resultat av ett vetenskapligt analysarbete. Istället föreslår Miller att deras beskrivningar bör ses som situerade språkliga handlingar som är gjorda för att hantera praktiska problem som de har för handen. När frontlinjebyråkrater beskriver sitt arbete så är detta en form av beskrivande praktik (*descriptive practice*) genom vilken de skapar mening av handlingar, händelser och situationer, men också *utför* handlingar. Som nämndes i avhandlingens inledande kapitel ser jag språk och språkbruk som något helt centralt i socialsekreterares arbete. I deras språkliga arbete har beskrivningar en viktig roll. Genom beskrivningar gestaltas både klienters problem och förslag på lösningar inför såväl kollegor och arbetsledare som inför klienter själva. Genom beskrivningar framställs föreslagna åtgärder och lösningar som lämpliga och attraktiva, och genom beskrivningar kan socialsekreterare göra anspråk på att utföra ett gott och legitimt socialt arbete när ansvar utkrävs av dem.

## ***Rättfärdigande retorik och legitimitetsarbete***

En i avhandlingen viktig aspekt av beskrivningar är att de fungerar genom att *rättfärdiga* och *legitimera* olika prioriteringar och handlingsstrategier. Socialsekreterares beskrivningar – oavsett om dessa görs inför chefer, klienter, kollegor eller forskare – är således aldrig neutrala, utan görs alltid i en viss kontext för att hantera situationer kopplade till arbetet. Miller (1991) lyfter i detta sammanhang den tillitsproblematik som ofta utvecklas i frontlinjebyråkraters relation till andra. Han menar att frontlinjebyråkrater, som en konsekvens av denna tillitsproblematik, tenderar att relatera till andra som potentiellt kritiskt inställda till det arbete de utför eller, med Millers (ibid. s. 5) ord, som ”potentiellt trubbel”:

Street-level bureaucrats are involved in a variety of relationships and interactions that include persons who are assumed to hold different (frequently opposed) perspectives on issues of

interest to them. Such persons may include organizational superiors, clients, and even colleagues who are sometimes portrayed as having different perspectives on the purposes of their work. Whoever they are, street-level bureaucrats orient to other persons as potential sources of trouble, because they are potential sources of resistance to street-level bureaucrats' attempts to "properly" do their jobs.

Eftersom frontlinjebyråkrater hålls ansvariga för sitt arbete är det nödvändigt att arbetet framstår som rättfärdigt och legitimt. När de beskriver sitt arbete för andra kan beskrivningarna därför ses som *argument* för att arbetet ska uppfattas på ett sätt som *rättfärdigar* deras arbete. En sida hos frontlinjebyråkraters beskrivningar är således att de fungerar genom att få andra att "orientera sig sympatiskt gentemot frontlinjebyråkraters professionella aktiviteter" (ibid, s. 5) samtidigt som de motverkar alternativa och oönskade uppfattningar. När så en socialsekreterare beskriver att det är nödvändigt att avboka ett möte med en klient med hänvisning till att det administrativa arbetet kräver tid är detta mer än bara en neutral beskrivning hur resurser begränsar deras arbetsmöjligheter. Det är också ett retoriskt argument som rättfärdigar att prioritera det administrativa arbetet i en viss situation. Men – och detta är centralt – i en annan situation kan socialsekreteraren istället prioritera klientarbete framför administration genom att beskriva att "klientens situation kräver min uppmärksamhet". Poängen är alltså att både "administrationsarbetet kräver" och "klientens situation kräver" kan ses som institutionellt tillgängliga retoriska resurser som *rättfärdigar* en sympatisk orientering gentemot det aktuella agerandet, samtidigt som de också *orienterar* socialsekreterarnas agerande åt det ena eller andra hållet. Detta betyder inte att socialsekreterares resurser inte är begränsade, utan illustrerar just att när en socialsekreterare säger att "administrationsarbetet kräver" så är detta inte blott en beskrivning av ett sakförhållande utan också en retorisk beskrivning som används och fungerar som ett argument vid *vissa* tillfällen för att rättfärdiga en *viss* prioritering.<sup>45</sup>

Hur socialsekreterare arbetar i förhållande till klienters narkotikabruk kan få långtgående konsekvenser för såväl klienters liv och hälsa som autonomi och integritet. Deras arbete påverkar också anhöriga och andra runt klienterna. Vidare finns det i socialsekreterares nätverk, liksom i samhället i stort, uppfattningar om och förväntningar på hur deras arbete ska utföras och hur resurser ska användas. De

---

<sup>45</sup> Med retorik avses här kommunikation som fungerar genom att argumentera för eller övertyga andra om ett visst sätt att uppfatta ett förhållande (Miller 1991; Potter 1996).

situationer som handlingsimperativet ställer socialsekreterare inför är således intimt kopplade till accountability och kan beskrivas som *high stake situations* (jfr t.ex. Flinkfeldt 2017). Vad som ytterst står på spel är socialsekreterarnas – och i förlängningen socialtjänstens – legitimitet. Som Meyer och Rowan (1977) har visat är komplexa människobehandlande organisationer för sin legitimitet särskilt beroende av att stå i samklang med kulturella värderingar och föreställningar, och frontlinjebyråkrater kan sällan ta sin legitimitet för given. Därför behöver deras arbete framstå som rättfärdigt. I avhandlingen betraktar jag så personalens sätt att beskriva sitt arbete och arbetets villkor – både inför mig, inför varandra och inför klienter – som retoriska *rättfärdiganden* genom att jag analyserar deras beskrivningar som argument för att deras arbete ska uppfattas som legitimt. Särskilt framträdande är detta i kapitel 7 när jag analyserar just hur de rättfärdigar olika förhållningsätt gentemot klienter i förhållande till handlingsimperativet, men synsättet är närvarande även i andra kapitel genom att varje sätt att framställa en aspekt av arbetet kan ses som ett ställningstagande för en viss version av det beskrivna, som för med sig att ett visst förhållningsätt rättfärdigas. Genom detta kan personalens beskrivande praktik ses som en del av deras professionella legitimitetsarbete. Detta synsätt på frontlinjebyråkrati som en språklig praktik är i linje med avhandlingens diskurspsykologiska perspektiv, som presenteras och diskuteras nedan.

## Diskurspsykologi

Diskurspsykologi har utvecklats som en socialpsykologi i ett intimt samspel med poststrukturalism och konversationsanalys, och har genom detta rötter i såväl strukturalistisk semiologi som etnometodologi och språkfilosofi. Diskurspsykologiska studier har ofta ett empiriskt fokus på konkret situerat språkbruk som social handling, men analysens möjligheter sträcker sig även utanför situerade språkliga interaktioner och möjliggör även undersökningar av de diskursiva resurser som utgör interaktionernas kontext. Burr (1995/2015) skiljer i detta sammanhang mellan ”diskursanalys” och ”analys av diskurser”. *Diskursanalys* ligger närmare konversationsanalysen, och fokus är på språklig handling och på hur interaktion organiseras genom språklig praktik. I *analys av diskurser* utgör diskurserna analysens utgångspunkt, och vad som undersöks är deras innehåll och hur de konstruerar en viss förståelse för och orientering mot världen. Detta angreppssätt ligger närmare

Foucaults (1969/2011) och Laclau och Mouffes (1985/2008) poststrukturalistiska diskurssyn, även om de diskurser som analyseras ofta är lokala och ”små” (jfr Sahlin 1999; se även Börjesson 2003). Winther Jørgensen och Phillips (2000) menar att Burrs indelning är grov och onyanserad och att angreppssätten bör förstås som idealtypiska positioner på ett kontinuum där forskare med fördel kan göra bruk av den diskuspsykologiska spännvidden genom att växla mellan olika nivåer (jfr också Gubrium & Holstein 1997). Jag delar Winther Jørgensens och Phillips (2000) syn på detta och i kapitel 6 och 7 ligger mitt angreppssätt närmare *analys av diskurser* genom att jag tar det innehållsrika i de språkliga resurser som socialsekreterare använder som analysens utgångspunkt. I kapitel 8 och 9 ligger mitt förfarande närmare *diskursanalys* då analysens utgångspunkt är *hur* diskursiva resurser tas i bruk och vad som åstadkoms genom olika språkliga handlingar i konkreta samtal på teammöten och mellan socialsekreterare och klienter.

Diskuspsykologin erbjuder ingen tydlig eller avgränsad definition av diskursbegreppet som sådant. Potter (1996, s. 7) skriver om diskurs som ”tal och text som social praktik”, och Potter och Wetherell (1987, s. 7) använder begreppet i dess mest öppna betydelse och inkluderar ”all typ av verbal interaktion, formell som informell, och skrivna texter av alla slag”. Vad dessa inkluderande definitioner riktar uppmärksamheten mot är dels det vardagliga språkanvändandet, dels språkets handlingsdimension och involvering i världen. Jag delar denna syn på diskurs, men kommer längre fram att presentera och avgränsa begreppet *tolkningsrepertoar* som i många avseenden liknar Winther Jørgensen och Phillips (2000, s. 7) definition av diskurs som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå värden (eller utsnitt av världen)”.

### ***Det poststrukturalistiska släktskapet***

I linje med det poststrukturalistiska synsättet ses betydelse i avhandlingen inte som något som uppstår i språkliga representationers relation till en yttre verklighet, utan som något som skapas i och genom språkliga representationers förhållande till andra beskrivningsmöjligheter (Saussure 1916/2015; se även Potter 1996, s. 94–96). När socialsekreterare exempelvis beskriver klienter som ”motiverade” får begreppet betydelse i relation till andra begrepp (t.ex. ”omotiverade”, ”oseriösa”). Betydelse skapas i ett språkligt ”spel av skillnader” genom att tecken står i olika relationer till varandra (Derrida 1967/2015; Laclau & Mouffe 1985/2008). Språket ses dock inte som en fast och enhetlig struktur, utan som strukturerat i skiftande och instabila

mönster – diskurser – som både bevaras och förändras i och genom språklig praktik (Winther Jørgensen & Phillips 2000). Diskurser betraktas inte heller som tvingande strukturer som på ett enkelt sätt bestämmer socialsekreterares och klienters föreställningsvärldar och identiteter ”utifrån” eller ”ovanifrån”. Istället jag dem som tillgängliga språkliga *resurser* som en viss kulturell eller social gemenskap delar och genom vilka versioner av världen konstrueras (Potter 1996). Socialsekreterare och klienter ses i avhandlingen sålunda som aktiva och flexibla diskursanvändare, men det är endast med de befintliga diskursiva resurserna som den sociala världen kan byggas. Diskurser kan ur detta perspektiv liknas vid den sociala världens flexibla byggstenar som utgör diskursanvändarnas villkor.

### ***Det konversationsanalytiska släktskapet***

Om det poststrukturalistiska arvet förser diskurspsykologin med redskap för att analysera diskursiva resursers innehåll, bistår det konversationsanalytiska med redskap för att analysera *hur* språk används och organiserar interaktion. Av särskild vikt är synen på språk som social handling (jfr Austin 1962). Central är också Goffmans (1983) teori om *interaktionsordning* liksom Garfinkels (1967) etnometodologiska fokus på *members methods*. Goffman (1983) menar att mänsklig interaktion utgör en egen domän med inneboende moraliska regler som vi normalt följer när vi interagerar, medan Garfinkels (1967) etnometodologiska bidrag kan beskrivas som en uppmaning att i interaktionsanalyser fästa uppmärksamheten på de gemensamt delade *metoder* som används för att upprätthålla en social och moralisk ordning. I avhandlingen är dessa insikter viktiga då de riktar blicken mot sådant som hur turtagningsregler används i olika samtal liksom mot hur olika språkliga resurser och sätt att tala används för att uppnå samförstånd och för att utföra olika språkliga handlingar. Särskilt framträdande är detta sätt att se på interaktion i kapitel 8 och 9.

### ***Accounts och face-work***

Interaktionsordningen (Goffman 1983) är något som upprätthålls relationellt i konkret interaktion. Den är moralisk genom att vi förväntas följa vissa interaktionsregler. Dessa regler, menar Goffman, är grunden för mänsklig kommunikation, och kretsar kring rättigheter och skyldigheter som ofta är parvis relaterade till varandra. Exempelvis förväntas en klient normalt svara på en socialsekreterares fråga och en socialsekreterare förväntas presentera en lösning när en klient beskriver ett problem.

Det är naturligtvis möjligt att bryta mot ordningen, men inte utan att den återställs genom ett reparationsarbete (Scott & Lyman 1968; se även Goffman 1971). Reparationsarbete är ett vanligt interaktionellt inslag när ett agerande kan förväntas utmana den interaktionella ordningen. En särskild sorts reparationshandling är *accounts* (Scott & Lyman 1968). Accounts används när ett agerande, av något skäl, förväntas kunna bli ifrågasatt. Scott och Lyman menar att ursäktande (*excuses*) och rättfärdigande (*justifications*) accounts är mest frekventa. Ursäktande accounts innebär att individen erkänner det klandervärda i sin handling, men tar avstånd från ansvaret. Rättfärdigande accounts, å andra sidan, innebär att individen tar ansvar för handlingen, men vidhåller att den inte är klandervärd. Till dessa accounts har Goffman (1971) adderat *apologies* som kanske bäst kan översättas som en vädjan om förlåtelse. Individen tar då ansvar för handlingen och erkänner dess klandervärdhet. Goffman fogar även *requests* till listan av accounts och avser en interaktionell strategi som i förväg avstyr potentiellt klander. En socialsekreterare som är manad att ställa förmodat känsliga frågor till en klient kan exempelvis inleda med en förfrågan om att få ställa sådana frågor. Eftersom det generellt är svårt att säga nej till en förfrågan är det troligt att socialsekreteraren får sin vilja igenom utan att behöva framstå som okänslig. Ett annat redskap för att i förväg avvärja klander är *disclaimers* (Hewitt & Stokes 1975). En välkänd sådan torde vara ”jag är inte rasist, men...”. Disclaimers används av talare som vet att det de har att säga kan komma att tillskriva dem en i sammanhanget stigmatiserad kategoritillhörighet, och syftar till att avstyra en sådan kategoritillskrivning utan att behöva göra avkall på det de vill föra fram. Med Goffman (1955) kan accounts ses som ett slags *face-work*. Face-work är en viktig aspekt i all interaktion och kan beskrivas som ett interaktionellt arbete som handlar om att framställa sig själv på ett sätt som inte uppfattas alltför negativt, det vill säga att undvika *face-loss*. Begreppen accounts och face-work blir viktiga i kapitel 8 och 9 när jag analyserar personalens samtal på enheternas teammöten samt samtal mellan socialsekreterare och klienter.

### ***Sekventiell organisering***

Konversationsanalysen uppmanar forskaren att rikta blicken mot turtagning i interaktioner. Turtagning är kopplat till normativa förväntningar, och olika sätt att hantera och kontrollera turtagning får konsekvenser för interaktionen (Wooffitt 2005). Centralt här är samtals sekventiella organisering (Stivers 2013). En sekvens

består av ett antal sammanlänkade talturer. En taltur avgränsas av möjliga turbytesplatser (*transition relevance place*, TRP, se Sacks, Shegloff & Jefferson 1974) eller responspunkter. En sådan utgör ett möjligt slut på föregående talares taltur och således en legitim punkt för nästa talare att svara eller ta vid. Avgörande i detta sammanhang är Sacks (1967) upptäckt att talturer som regel är organiserade i närhetspar (*adjacency pairs*) så som fråga–svar, erbjudande–accepterande/avböjanden. Frågor, svar och erbjudanden är exempel på språkliga handlingar som utförs inom ramen för sekvenser och följer en normativ struktur som förväntas följas. Talturer är dock aldrig neutrala utan alltid designade på ett visst sätt för att göra ett visst jobb. En taltur skapar alltid vissa interaktionella villkor för nästa talare som denne behöver förhålla sig till. En socialsekreterares taltur kan exempelvis designas så att en viss agenda sätts, att vissa presuppositioner görs gällande och att vissa svar prefereras. En socialsekreterare som frågar en klient ”Hur ska du göra för att bli drogfri?” styr vad samtalet ska handla om (ämnesagenda) och skapar ett normativt tryck på klienten att denna ska svara och genom detta engagera sig i frågan (handlingsagenda). Frågan bygger också på presuppositionen att klienten ska vilja bli drogfri. Att ett svar som redogör för en rimlig plan för detta är prefererat är uppenbart, men om frågan också hade inletts med beskrivningen ”många med din problematik blir hjälpta av motiverande samtal” – en så kallad *preface* (Stivers 2013) – så hade det prefererade svaret varit mer specifikt. Responser är indexerade i preferensstrukturer (Pomerantz & Heritage 2013). Generellt är responser som bejakar den föregående taltures intentioner prefererade framför responser som inte gör det. Responser som bekräftar och bejakar den föregående talarens intentioner levereras därför ofta snabbt, entydigt och utan interaktionella komplikationer, medan nekande och avböjande responser tenderar att levereras med fördröjningar, med tvekande formuleringar och med ett påföljande reparationsarbete. Den för avhandlingen viktiga poängen är att vi, genom olika sätt att designa och situera yttranden, påverkar den interaktionella kontexten för nästa talare och genom detta normativt styr och begränsar antalet tillgängliga responser för varandra. I mina analyser av samtal mellan socialsekreterare och klienter (kapitel 9) är detta centralt.

### ***Språklig praktik som både situerad och kontextuellt villkorad***

Mot bakgrund av diskurspsykologins konversationsanalytiska och poststrukturalistiska släktskap bär avhandlingen på en dubbelhet. Denna dubbelhet innebär att jag



betraktar socialtjänstspersonalens språkliga praktik som förvisso situerad i varje enskild interaktion, men samtidigt villkorad av de diskursiva resurser och förhållanden som utgör personalens institutionella kontext. Därför intresserar jag mig i avhandlingen både för de språkliga resurser som tas i bruk när socialtjänstens personal interagerar med varandra, med klienter och med mig som forskare, men också för personalens språkliga praktik som situerad handling. Med Burrs terminologi kan jag i avhandlingen sägas pendla mellan *analys av diskurser* och *diskursanalys*. Gubrium och Holstein (1997) pratar i detta sammanhang om en pendling mellan ett fokus på *vad* och ett fokus på *hur*, och de använder sig av begreppet *analytisk parentessättning* för att beskriva hur en sådan pendling kan vara möjlig. Jag återkommer detta när jag i mitt metodkapitel redogör för hur jag har hanterat och bearbetat mitt material.

### ***Ideologiska dilemman***

Frontlinjebyråkraters arbete präglas av motstridigheter, paradoxer och dilemman (Lipsky 1980/2010; Järvinen & Mik-Meyer 2012). Ett dilemma beskrivs ofta som en besvärlig situation där någon ställs inför ett val mellan två eller flera möjliga alternativ, men där varje alternativ – potentiellt eller faktiskt – medför något negativt. Dilemman har ofta studerats utifrån frågor om beslutsfattande, där beslutsfattarens bedömning och beslutsstrategi står i centrum.<sup>46</sup> Socialsekreterare som ställs inför svåra val i sitt klientarbete skulle troligen beskriva att de fattar strategiska beslut på basis av professionella bedömningar, men uppfattningen att dilemmatiska val-situationer blott är en fråga om bedömningar, där fördelar och nackdelar ställs mot varandra i en matematisk matris, är något som problematiseras inom den diskurspsykologiska teoribildningen. En sådan uppfattning menas bortse ifrån att dilemman är uppbyggda av socialt och kulturellt delade föreställningar, representationer och värderingar. Det är när sådana uppfattas som motstridiga som dilemman uppstår:

In [...] dilemmas socially shared images, representations and values can be seen to conflict. It is this conflict which produces the difficulty of the dilemma. In fact, without the conflict of values the dilemma could not occur in social life. (Billig et al. 1988, s. 14)

---

<sup>46</sup> Så har dilemman ofta studerats inom psykologin, se t.ex. Kramer, Tenbrunsel & Bazerman (2009) för genomgångar av denna typ av forskning.

Föreställningar och värderingar är inget annat än de diskursiva resurser som vi har tillgång till och använder oss av när vi samtalar, argumenterar, debatterar och tänker. Som Billig et al. (1988) säger är det endast med och genom dessa resurser vi överhuvudtaget kan begripliggöra världen, både inför andra och oss själva. I avhandlingen använder jag mig av begreppet *ideal* för att beteckna värderingar och föreställningar som socialsekreterare i egenskap av medlemmar i en viss kulturell gemenskap delar och omhuldar som goda och som de orienterar sig mot och navigerar efter i sitt arbete, och dilemman ser jag således som något som uppstår när olika ideal ställs mot varandra (jfr Heimdahl 2018; se även Järvinen & Mik-Meyer 2012).

De ideal som socialsekreterare orienterar sig i förhållande till är inte något som de själva har producerat ur det tomma intet. Istället är de kopplade till kulturellt förankrade normativa föreställningar om hur välfärdsarbete ska bedrivas. Dilemman har därför ofta en ideologisk klangbotten (Billig et al. 1988). Billig analyserar ideologi på ett vardagsnära sätt som summan av en tids gemensamma och många gånger motsägelsefulla vardagsföreställningar, värderingar och förgivettaganden. Börjesson och Palmblad (2013, s. 96) nämner på ett likande sätt ”de talformer som får passera som ’common sense’ i en viss tid och kontext”. Att ideologi studeras som *common sense* i vardagligt språkbruk betyder dock inte att ideologi inte också är någonting större. Istället ska detta ses som en analytisk strategi för att blottlägga en tids ideologiska element (jfr Gubrium & Holstein 1997). Som Billig et al. (1988) också säger har en tids vardagliga föreställningsvärld historiska rötter. Västvärlden domineras idag i allt väsentligt av versioner av föreställningar som den liberala filosofin gav upphov till i upplysningstidens kölvatten. Men – och detta är centralt – ideologier innehåller alltid interna spänningar och olösta motstridigheter. Detta, menar Billig et al. (ibid.), är inte bara ett faktum utan även en förutsättning för att ideologiska föreställningar och värden ska vara meningsfulla och möjliga att artikulera. Även om en tid eller en viss institution kan karaktäriseras som ”liberal” eller ”nyliberal” genom att vissa idéer, praktiker och ideal framhålls som särskilt eftersträvansvärda, så existerar det alltid motstridiga element parallellt med dessa. Motstridiga idéer ger mening åt och förutsätter varandra, och kan ses som diskursiva kontrastpositioner. Liberalismen bär således inte bara på individualism som ett kärnvärde, utan innefattar även ideal om demokrati, jämlikhet och rättvisa, varför liberalismen alltid har burit på en intern debatt om hur statens eller kollektivets relation till individen ska hanteras. Individ och kollektiv kan sägas vara idéer som

förutsätter varandra. Det är detta som ger upphov till olika ideologiska dilemman, och den intressanta frågan är hur dilemman hanteras. I kapitel 6 använder jag mig av begreppen ideal och ideologiska dilemman för att synliggöra ideologiska element och ideologiska motstridigheter i socialsekreterarnas språkliga praktik, och i slutkapitlet riktar jag blicken mot det större välfärdsideologiska sammanhanget i vilket socialsekreterarna verkar, och diskuterar arbetets villkor och implikationer.

### ***Tolkningsrepertoarer och institutionella repertoarer***

Frontlinjebyråkraters beskrivningar av sitt arbete kan ses som argument för att deras arbete ska uppfattas som rättfärdigt (Miller 1991), och om socialsekreterares professionella legitimitet sätts på spel när de balanserar mellan olika motstridiga förväntningar, kan man anta att det finns ett institutionaliserat språkbruk som fungerar genom att producera samförstånd, rättfärdighet och legitimitet. Ett centralt diskurspsykologiskt begrepp i detta sammanhang är *tolkningsrepertoarer*. En tolkningsrepertoar kan beskrivas som ”en begränsad uppsättning begrepp som används i särskilda stilistiska och grammatiska konstruktioner och som ofta finns samlade kring specifika metaforer eller talesätt” (Potter & Wetherell 1987, s. 149), eller som

the building blocks speakers use for constructing versions of actions, cognitive processes and other phenomena. Any particular repertoire is constituted out of a restricted range of terms used in a specific stylistic and grammatical fashion. Commonly these terms are derived from one or more key metaphors and the presence of a repertoire will often be signalled by certain tropes or figures of speech (Wetherell & Potter 1988, s. 172).

Tolkningsrepertoarer är inte väsensskilda från hur Winther Jørgensen och Phillips (2000, s. 7) definierar diskurs som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå världen”, men riktar blicken mot hur de ses som flexibla språkliga redskap – en slags samtalets byggstenar – som används av aktörer för att konstruera igenkännbara versioner av händelser, av jaget, av andra och av världen. När exempelvis en socialsekreterare beskriver en klients cannabisbruk som ”typiskt för unga högskolestudenter” väcker denna karaktärisering inte bara föreställningar om klientens konsumtionsmönster, utan även om sådant som klientens livssituation, status, intentioner, framtidsutsikter, sociala relationer och psykiska hälsa, utan att dessa föreställningar behöver uttalas. Detta är möjligt för att ”unga studenters cannabisbruk” är länkat till ett visst etablerat sätt att förstå cannabisbruk (som tillfälligt, experimentellt, ett uttryck för ungdomlig nyfikenhet). Föreställningen är således en tillgänglig diskursiv resurs i social-

sekreterarnas kontext som de som kollegor har gemensamt. Exemplet visar också en annan central sida hos tolkningsrepertoarer, nämligen att de är retoriskt organiserade på så sätt att de lyfter fram vissa aspekter och tonar ner andra. Detta innebär att ett sätt att förstå ett visst skeende eller fenomen privilegieras framför andra förståelsemöjligheter (Wetherell & Potter 1992).

En annan sida av tolkningsrepertoarer är att de är orienterade mot social handling – de används för att åstadkomma något (Potter och Wetherell 1987, s. 156). Genom att framställa fenomen och händelser på särskilda sätt positioneras sådant som rättigheter, skyldigheter, ansvar och skuld på olika sätt, och genom detta reglerar de våra förhållningssätt mot världen. Centralt för avhandlingen är att de fungerar genom att rättfärdiga vissa handlingar och responser i förhållande till klienters narkotikabruk, medan andra tänkbara responser framstår som inadekvata eller helt lämnas utanför bilden. Till exempel får socialsekreterarens karaktärisering av cannabisbruk ovan effekten att socialsekreterarens ansvar i situationen minskar. Karaktäriseringen rättfärdigar för socialsekreteraren att inte lägga tid på att få klienten i behandling. Hade cannabisbruket istället omnämnts som ”en inkörsport till tyngre droger” eller som ”ett destruktivt och asocialt beteende” så skulle detta rättfärdiga andra responser, så som att söka upp och informera klienten om cannabisbrukets risker, att motivera till insatser, eller kanske till och med att tvångsvårda klienten. Exemplet visar också hur tolkningsrepertoarer åstadkommer en direkt *interaktionell* handling (t.ex. att positionera ansvar) men också rättfärdigar en vidare *social handling* (t.ex. att söka upp och motivera till insatser). Wetherell och Potter (1988) pratar i detta sammanhang om tolkningsrepertoarers *funktioner* eller *konsekvenser* där vissa sådana är direkta och relativt enkla att analytiskt identifiera i empiriskt material, medan andra är mindre direkta och kräver ett mer omfattande tolkningsarbete från forskarens sida. De beskriver ett kontinuum mellan tolkningsrepertoarers *interaktiva konsekvenser* (t.ex. hur ansvar positioneras i det tidigare exemplet) till mer eller mindre direkta *sociala konsekvenser*. De senare kan inkludera att en viss åtgärd eller handlingsstrategi rättfärdigas och därmed kan sättas i verket men också att en viss världsbild eller att vissa maktförhållanden legitimeras. Wetherell och Potter pratar i det sista fallet om repertoarers *ideologiska konsekvenser* (ibid., s. 169–170).

Att tolkningsrepertoarer är *flexibla* resurser innebär att de kan anpassas för att utföra handlingar i relation till en viss situation. Av den anledningen kan vi inte förvänta oss att språkanvändare är koherenta och konsekventa i sitt bruk av

tolkningsrepertoarer. Istället präglas bruket av tolkningsrepertoarer av *variation* (ibid.). Ofta kan flera repertoarer användas samtidigt och kanske förstärka varandra (samtidigt som andra versioner av verkligheten stängs ute), men inte sällan används de på ett sätt som kan uppfattas som motstridigt. Detta har att göra med att vi ständigt ställs inför olika interaktionella uppgifter som vi språkligt behöver hantera. En socialsekreterare kan vid ett tillfälle betona att klienter är ”precis som vi” med full rätt till självbestämmande och integritet, men i en annan situation föra fram behovet av att styra och kontrollera klienter eftersom deras förmåga till självstyre är ”kidnappat av droger”. Detta, menar Wetherell och Potter (ibid.), är inte något vi ska förvånas över, utan hänger ihop med att tolkningsrepertoarer inte är bundna till individers psykologi, värderingar eller attityder. Istället är de just språkliga resurser som de flesta inom en social och kulturell gemenskap har tillgång till. Den centrala frågan är således inte om en tolkningsrepertoar är ”sann” utan hur den konstruerar en särskild version av ett fenomen och vad versionen för med sig för konsekvenser.

De tolkningsrepertoarer som socialsekreterare använder sig av i studien uttalas alltid i en viss institutionell kontext. Men även om tolkningsrepertoarer alltid designas situationellt och flexibelt, så transcenderar de också den strikt situationella kommunikativa händelsen. Och trots att de kan varieras så är de också ”återkommande begreppssystem” (Potter & Wetherell 1987, s. 149, min kursivering) i en viss social eller kulturell gemenskap. Deras bundenhet till en social eller kulturell gemenskap innebär att olika repertoarer kan vara mer eller mindre tillgängliga i olika miljöer. Toth (2016) pratar i detta sammanhang om *institutionella repertoarer* och menar att vissa repertoarer utvecklas när människor i vissa institutionella och organisatoriska miljöer interagerar med varandra och med sin kontext. De tolkningsrepertoarer som socialsekreterare gör bruk av kan därför ses som en del av den institutionaliserade språkliga resursbank som finns tillgänglig för dem i deras kontext, och således som en viktig del av det material med vilket deras kultur byggs och som utgör denna institutionella kulturs villkor. I avhandlingen används begreppet tolkningsrepertoar som ett analytiskt begrepp för att beskriva återkommande handlingsorienterade språkliga och retoriska mönster i socialsekreterares tal som socialsekreterare gör bruk av för att rättfärdiga olika förhållningssätt gentemot klienter i förhållande till handlingsimperativet. I kapitel 7 är begreppet särskilt centralt. Genom att identifiera återkommande tolkningsrepertoarer i socialsekreterarnas tal blir det också möjligt att få en inblick i arbetets diskursiva villkor.

## ***Problemidentiteter***

Som byråkratisk organisation kan socialtjänsten inte möta människor i deras fulla komplexitet, varför organisatoriskt gångbara versioner behöver konstrueras. En uppgift för frontlinjebyråkrater är således att omvandla människor av kött och blod till för organisationen hanterbara klienter (Lipsky 1980/2010). Hasenfeld (1992/2010) liknar människor vid organisationens ”råvara”, det vill säga det som ska förändras (eller upprätthållas), och arbetet med att förvandla människor till klienter benämner han, med Prottas (1979) begrepp, som *people processing*.<sup>47</sup> De klientversioner som produceras avspeglar organisationens uppdrag, behov, resurser och arbetssätt. Järvinen och Mik-Meyer (2003) menar i detta sammanhang att det är ”systemet som skapar klienten”. Organisationer bär på en uppsättning ”problemidentiteter” som appliceras på klienter och deras situationer. På ett likande sätt menar Holstein (1992) att dessa organisationer producerar klientkonstruktioner som ”organisatoriskt kända typer” vilka är institutionellt hanterbara.

I människobehandlande organisationers klientkonstruktioner impliceras föreställningar om såväl orsaker till som lösningar på klienters problem. Klientkonstruktioner innehåller också moraliska bedömningar med underförstådda föreställningar om huruvida klienter själva ska anses vara ansvariga eller inte för sina problem och för att lösa dem (Billquist 1999; Petersson 2013a; Sahlin 1994). Frågan om klienters eget ansvar illustrerar en viktig aspekt av verksamheten i människobehandlande organisationer, nämligen att den är en i hög grad moralisk verksamhet genom att det i varje kategorisering också sker en social värdering av klienten som mer eller mindre värdig organisationens service. Som Juhila (2003; se även Juhila, Hall & Raitakari 2010; Nikander 2003; Petersson 2013b) har visat så är institutionella problemidentiteter inte något som enkelt appliceras på klienter ”uppifrån”, utan något som förhandlas fram interaktionellt mellan frontlinjebyråkrater och klienter eller frontlinjebyråkrater emellan. Holstein (1992) kopplar människobehandlande organisationers klientkonstruktioner till frontlinjebyråkraters beskrivande praktik och menar att organisatoriska problemidentiteter inte bara fyller funktionen att sortera och passa in, utan också syftar till att rättfärdiga organisationens åtgärder och förhållningssätt.

---

<sup>47</sup> Hasenfeld (1992/2010) skiljer här på processteknologier som syftar antingen till *people changing* eller *people sustaining*.

## ***Identitet som positioner och språkliga kategorier***

Begreppet *subjektspositioner* används allmänt inom diskursanalys för att beteckna identitet. Som Althusser (1970/1973) framhåller implicerar diskurser positioner som individer interpelleras av. En diskurs om motivation bär exempelvis på subjektspositionerna ”motiverad” och ”omotiverad” som båda har ett visst diskursivt innehåll men också står i en viss relation till varandra. Detta synsätt implicerar att institutionella identiteter – såväl klientidentiteter som professionella identiteter – är något som produceras språkligt och förhandlas fram i relation till de språkliga resurser som är institutionellt tillgängliga.

Harré och van Langehove (1999; se även Potter & Wetherell 1987) lyfter hur subjektspositioner produceras i allt mänskligt tal. I varje talhandling positioneras såväl talare och tilltalade som eventuellt omtalade. När en socialsekreterare föreslår en behandlingsinsats för en klient sker en första ordningens positionering: av socialsekreteraren som någon som har rätt (eller ansvar för) att ge klienten råd, av klienten som någon som förväntas ta emot socialsekreterarens råd. Om klienten i ett sådant läge ifrågasätter sin positionering (t.ex. ”Vem är du att ge mig råd?”) uppstår en andra ordningens positionering genom att den första positioneringen medvetandegörs och eventuellt behöver omförhandlas. En tredje ordningens positionering sker när socialsekreteraren sedan talar *om* klienten med en kollega. Socialsekreteraren är då – liksom klienten – själv positionerad enligt tredje ordningen i sin berättelse, men också enligt första ordningen i samtalet med kollegan. I positioneringar attribueras både moraliska och personliga egenskaper (ibid.). Moraliska egenskaper rör sådant som förväntningar om ansvar, rättigheter och skyldigheter, medan personliga egenskaper rör egenskaper så som ”motiverad”, ”socialsekreterare”, ”förälder” eller ”missbrukare”. Personliga och moraliska positioneringar är ofta invävda i varandra och i praktiken svåra att åtskilja. En i avhandlingen central fråga är hur ansvar positioneras för att klienter får den hjälp de kan vara i behov av för att komma ifrån ett narkotikabruk.

När personliga och moraliska egenskaper attribueras tas ofta kulturella kategorier i bruk. Sacks (1992) menar att kategorier och kategoriseringar är centralt i mänsklig kommunikation. Kategoriseringar används för att skapa begriplighet i samtal genom att svara på frågan ”vilken sort”. Genom detta låter kategorier oss ta en del för givet om den som kategoriseras. Sacks liknar kategorier vid behållare för en underförstådd kunskap. Vidare är kategorier ofta parvis (eller ibland gruppvis)

ihopkopplade, så att när en kategori benämns levandegörande även en korresponderande kategori. Sacks talar i detta sammanhang om *membership category devices* inom vilka kategorier är relaterade till varandra och där betydelsen av den ena kategorin är beroende av vad som tillskrivs den eller de andra. Exempelvis väcker kategorin ”barn” även kategorin ”vuxen” till liv, och genom detta sker en kontrasterande tillskrivning av underförstådd kunskap till respektive kategori (t.ex. oansvarig–ansvarig) samtidigt som de båda förstås inom ramen för en ”familje-device”. Kategoriseringar fyller alltid ett syfte varför socialsekreterares kategoriseringar av klienter inte kan ses som oskyldiga eller neutrala beskrivningar. De fungerar genom att positionera sådant som ansvar eller skuld, men också genom att de förser socialsekreterarna med underförstådd ”kunskap” om klienternas problem. Vidare är kategorier kopplade till *aktivitet* eller *handling* (ibid.) genom att de är förbundna med föreställningar om vad för slags beteenden man kan förvänta sig av individer som tillskrivs en viss kategoritillhörighet.

Jag ser i avhandlingen kategorisering som en fundamental del av positionering och av identitetsproduktion, dock ej uttömmande. Medan kategorisering som analytiskt begrepp synliggör de kulturella kategorier som tas i bruk för att producera en viss identitet, så tillför positionering som analytiskt begrepp möjligheten att undersöka fler dimensioner av identitetsproduktion (jfr Depperman 2013; se även Wetherell 1998). Exempelvis synliggörs (1) hur socialsekreterare och klienter positionerar och relaterar till varandra i den direkta kommunikationen (t.ex. som berättigad att fråga eller ge råd, som skyldig att lyssna eller ta emot råd, jfr *första ordningens positionering* ovan). En analys av positionering kan också synliggöra (2) hur identiteter kan skänkas biografisk kontinuitet genom att historiskt material lyfts in i en beskrivning (Depperman 2013). Genom att subjekspositioner är en del av diskurser möjliggör positionering också (3) en analys av den vidare diskursen som positionen är en del av. Positionering sker som en effekt av kategoriseringar, men överskrider de senare – dels genom att varje mänsklig talhandling innebär en positionering av både talare och tilltalad (och omtalad), dels genom att vi ständigt interPELLERAS av diskurser. I avhandlingen använder jag begreppet kategorisering när jag refererar till de kulturella kategorier som studiens deltagare gör bruk av för att producera identiteter, medan positionering används för att beteckna den position i vilken en individ placeras genom en språklig handling eller inom en viss tolkningsrepertoar och som skänker individen en viss identitet. I kapitel 7 analyserar jag hur



subjektspositioner konstrueras för både klienter och socialsekreterare inom olika tolkningsrepertoarer och hur dessa konstruktioner bidrar till att rättfärdiga olika handlingsstrategier. I kapitel 8 analyserar jag klientskapandet på enheternas teammöten som en interaktionell praktik där ansvar positioneras och åtgärder rättfärdigas. Även i kapitel 9 är denna syn på identitet närvarande då ett fokus handlar om hur klienter konstrueras som särskilda subjekt med ett visst ansvar för att förändra sitt narkotikabruk eller för att ta emot hjälp.

### ***Fakticitet***

När socialsekreterare beskriver olika förhållanden för klienter, arbetsledare och andra behöver deras beskrivningar framstå om trovärdiga och faktiska. När klienter beskrivs på enheternas teammöten och olika åtgärder i förhållande till klienters narkotikabruk ska bestämmas, är det av högsta vikt att de klientbilder som produceras uppfattas som tillförlitliga. I sådana situationer är det inte bara socialsekreterares professionella identiteter som står på spel, utan många gånger klienters hälsa, sociala situation, integritet och autonomi. Vissa insatser belastar dessutom kommunernas ekonomi mer än andra. Därför är det av vikt att de beslut som fattas grundar sig i trovärdiga beskrivningar av klienterna i fråga, varför de beskrivningarna som görs behöver *övertyga*. Ett fundamentalt problem med beskrivningar är att deras fakticitet aldrig kan tas för given. Som Potter (1996) säger så kan en beskrivning alltid undergrävas med hänvisning till beskrivarens eventuella okunskap och egenintressen. Exempelvis kan en socialsekreterares beskrivning av en klients behov ifrågasättas med hänvisning till socialsekreterarens bristande erfarenhet och kompetens, men även med hänvisning till eventuella personliga motiv som lojaliteter, värderingar, ”käpphästar”, återkommande vurmande eller aversioner för vissa klientgrupper. Potter menar att detta är något vi ständigt förhåller oss till – både som talare och lyssnare – i samband med att beskrivningar görs, inte minst i sammanhang där något står på spel. Produktionen av fakticitet är därför i hög grad en retorisk aktivitet (ibid., Billig 1987/1996). Retorik avser här ett inneboende drag i språket som sådant. Alla beskrivningar – oavsett om de avser ett objekt, en händelse, en situation eller en person – har en retorisk dimension genom att det är ett ställningstagande för en viss version av verkligheten som samtidigt döljer eller bestrider andra versioner. Potter (1996, s. 106) skriver, med referens till Billig (1987/1996):

[R]hetoric should not be confined to obviously argumentative or explicitly persuasive communication. Rather, rhetoric should be seen as a pervasive feature of the way people interact and arrive at understandings.

Den retoriska produktionen av fakticitet innefattar ett inte obetydligt interaktionellt arbete som syftar dels till att underminera potentiell eller faktiskt kritik (defensiv retorik), dels till att underminera alternativa beskrivningsmöjligheter (offensiv retorik). Potter (1996) identifierar i det här sammanhanget två språkliga praktiker som bidrar till konstruktion av fakticitet. För det första (1) handlar det om praktiker som involverar särskilda sätt att framställa sig själv som trovärdig beskrivare. Eftersom socialsekreterares beskrivningar kan undermineras med hänvisning till eventuella bakomliggande motiv och intentioner är det nödvändigt att det framstår som att de inte har något egenintresse investerat i sina beskrivningar. Potter kallar detta för *stake management* och avser ett arbete som syftar till att konstruera en beskrivaridentitet som ojävig eller opartisk (*disinterested*) i förhållande till beskrivningen. Men socialsekreterares beskrivningar kan också ifrågasättas med hänvisning till eventuell okunskap eller inkompetens. Detta kan de hantera genom att bygga upp särskilda kategoritillhörigheter för sig själva med vilka anspråk på trovärdig kunskap kan göras (*category entitlement*). När en socialsekreterare säger ”jag är ju också sjukvårdsutbildad” i samband med att en klients narkotikabruk diskuteras, så görs ett anspråk på att kunna uttala sig trovärdigt om klientens hälsomässiga status. För det andra (2) involverar fakticitetskonstruktion språkliga praktiker som framställer beskrivningar som externa och oberoende av beskrivaren. Sådana praktiker verkar genom att på olika sätt rikta bort blicken från beskrivarens inblandning sin beskrivning. Potter (ibid.) benämner detta som konstruktion av *out-there-ness*, vilket kan skapas genom olika språkliga externaliseringsresurser (*externalizing devices*). Sådana kan utgöras av särskilda grammatiska stilar där beskrivarens subjekt på olika sätt döljs, men också av narrativa stilar som skapar en dokumentär känsla där beskrivaren framstår mer som ett ”vittne” som kan rapportera om sakförhållanden än som beskrivningens upphovsman. Externaliseringsresurser skapar ett avstånd mellan beskrivare och beskrivning och beskrivningar framstår då mer som neutrala rapporter som beskrivaren vare sig är inblandad i eller har ansvar för. Lyssnarna lämnas att dra sina egna slutsatser om det som rapporteras, vilket gör beskrivningarna svårare att ifrågasätta.

Beskrivningar har en handlingsdimension. Produktionen av fakticitet är i sig en interaktionell handling som syftar till att övertyga, men socialsekreterares beskrivningar av klienter eller händelser fungerar också genom att rättfärdiga social handling, så som ett visst förhållningssätt eller en viss handlingsstrategi i förhållande till klienten eller händelsen. Därför bidrar beskrivningar till att övertyga om att en viss social handling är rättfärdig eller åtminstone nödvändig. Potter (ibid.) identifierar i detta sammanhang en mängd språkliga praktiker som fungerar genom att rättfärdiga social handling på övertygande sätt. Vissa sådana praktiker berör frågor som ”hur mycket/hur lite” eller ”hur bra/hur dåligt” och han lyfter här språkbruk som handlar om att minimera eller extremisera en viss företeelse i en beskrivning (*minimizing* och *extrematizing devices*). Exempelvis kan en socialsekreterare med olika språkliga tekniker (t.ex. språkstilar, ordval, metaforer) producera upplevelsen av att en klients narkotikabruk antingen är försumbart och obetydligt eller eskalerande och extremt (jfr *extreme case formulations*, Pomerantz 1986). Andra språkliga praktiker som Potter (1996) lyfter fram berör frågor om normalitet och avvikelse. Han pratar i detta sammanhang om språkbruk som får som effekt att en företeelse i en beskrivning antingen normaliseras eller abnormaliseras (*normalizing* och *abnormalizing devices*). Inte sällan produceras abnormalitet i beskrivningar indirekt, genom insinuationer, uppräknningar (jfr *three-part list*, Jeffersson 1990) och kontrastbeskrivningar (Smith 1978) där en viss händelse eller ett visst beteende kontrasteras mot en underförstådd normalitet. Beskrivaren behöver då inte explicit benämna någon eller något som abnormalt, utan lyssnaren får själv dra sådana slutsatser med effekten att abnormaliteten i fråga framstår mer som faktisk än som ett resultat av beskrivarens uppfattning om saken. Genom att övertygande retorik bidrar till upplevelsen av att en klients situation ofrånkomligen är på ett visst vis – det förefaller vara ett *faktum* – är denna språkliga praktik en del av en fakticitetsproduktion.

Potter (1996) betonar hur konstruktionen av fakticitet är något som ofta arbetas upp över flera interaktionssekvenser, inte sällan genom antydningar och underförstådd kunskap, som förankras och bekräftas (eller ifrågasätts) allteftersom i ett samspel med andra. Därför kräver konstruktionen av fakticitet ett interaktionellt arbete. I avhandlingen använder jag diskurspsykologins syn på fakticitetskonstruktion framförallt i kapitel 8, när jag analyserar hur klientbilder konstrueras och görs trovärdiga i diskussioner på vuxenheternas teammöten.

## Makt i människobehandlande organisationer

I avhandlingens inledande kapitel nämnde jag att socialsekreterares arbete är genomsyrat av komplexa konfigurationer av olika maktuttryck. Även om altruistiska motiv går att spåra både i styrande lagtexter och lagförarbeten, liksom hos enskilda socialsekreterare, så måste målen för statligt sanktionerat socialt arbete alltid sökas i politiska beslut och i lagstiftning som bygger på bestämda uppfattningar om vad som är önskvärt och normalt. Därför är det nödvändigt att förstå både ”hjälp” och ”kontroll” i relation till det normala (Cowger & Atherton 1974). Sålunda uttrycker all form av människobehandlade verksamhet någon form av makt. I avhandlingen lutar jag mig framförallt mot Foucaults (t.ex. 1975/2017; 1976/2002; 2000a; 2000b; 2000c) syn på makt och mot utvecklingar av hans maktperspektiv (t.ex. Dean 1999/2010; Rose 1989/1999; Villadsen 2004b; 2004c). Centralt i denna tradition är uppfattningen att moderna människovårdande institutioner fungerar genom att kontrollera, begränsa, förändra och anpassa oönskade avvikelser från vad som betraktas som det normala och önskvärda, liksom uppfattningen att vad som kan betraktas som hjälp respektive kontroll har blivit intimt sammanflätat (Dean 1999/2010; Rose 1989/1999; se även Cohen 1985).

### *Disciplinär och repressiv makt*

Foucault menar att den maktform som dominerar moderna liberala rättsstater främst är disciplinär till sin karaktär, något som han kontrasterar mot repressiva maktformer (Foucault 1975/2017; 2000b). Medan den repressiva makten är binär till sin natur och verkar genom lagstadgade förbud, inlåsning och utestängning, är disciplinär makt produktiv. Äldre tiders anstalter fungerade genom att särskilja det oönskade och skydda samhället, medan makten i dagens institutioner i högre grad verkar genom att, med olika disciplinerande tekniker, producera och förändra beteenden och subjekt. Moderna disciplinerande institutioners gränser är mindre tydliga och disciplinen sprider ut sig i samhällets alla institutioner och vrår och når fler medborgare. Maktens målgrupp är inte längre enbart de utpekade avvikande, utan populationen som sådan (Cohen 1985; Foucault 2004/2013). Medan den repressiva makten står i direkt relation till lagen, står den disciplinära makten i relation till normen som också rangordnar subjekt hierarkiskt i relation till det önskvärda. Normer ges här inte betydelsen genomsnittlighet, utan ses som reglerande före-

ställningar om hur ett liv bör levas. Genom incitament och belöningar, korrigeringar och justeringar, verkar den disciplinära makten normaliserande, ofta åtföljd av en inre omvandling av subjektens självuppfattning (Foucault 1975/2017). Till skillnad från den repressiva makten – som säger ”nej” och förbjuder oönskade beteenden men i övrigt lämnar fältet fritt – genomströmmar disciplinen hela samhällskroppen och är närvarande även i våra intimare relationer, i vår kunskap och i vårt språk. På detta sätt verkar disciplinen alltså inte bara i välfärdsorganisationers medvetna tekniker och strategier, utan även på en omedveten eller ”tyst” nivå i hur både välfärdsinstitutionernas representanter och de som kommer i kontakt med dessa talar och kategoriserar (ibid.). Som Sahlén (2001), men även Dean (1999/2010), har påpekat, så har den disciplinära makten inte ersatt den repressiva. Snarare är det så att de existerar antingen parallellt genom att den repressiva makten drar upp gränser för de disciplinära formernas område, eller inflätade i varandra genom att disciplinerande tekniker förstärks av underliggande repressiva hot.

### ***Pastoralmacht, subjektivering och underlåtenhet***

Den disciplinära makten kan med Foucault alltså sägas genomsyra välfärdsinstitutioner som socialtjänsten, men ofta betecknad som ”hjälp”. Järvinen (2002/2013) menar att socialarbetare positionerar sig i ”hjälpens universum” och ogärna ser sitt yrkesutövande som maktutövning. Foucault beskriver hur den disciplinära makten i ”hjälpande” välfärdsinstitutioner ofta uppträder i *pastorala* former (Foucault 2000a). Han spårar dessa former till gamla judisk-kristna traditioner, där pastorn – folkets herde – utövade en både hjälpande och kontrollerade makt över både befolkningen i stort och enskilda individer. I syfte att styra och leda flocken mot frälsning gavs pastorn en närgången och detaljerad insyn i flockens själars innersta rum, vilket skedde i och genom förtroendefulla relationer. Även om pastorn idag är utbytt mot läkare, psykologer och socialarbetare, och frälsning är utbytt mot sådant som hälsa, livskvalitet och trygghet, lever denna maktform kvar i moderna välfärdsorganisationer (ibid.). I förtroendefulla relationer till socialsekreterare förväntas klienter i hjälpens namn blotta sina mest privata livsförhållanden, sina ambitioner och framtidsdrömmar. Avgörande här är klientens vilja att berätta sanningen om sig själv, en sanning som utgör hjälpens utgångspunkt. Men Foucault menar att vilken ”sanning” som helst inte kan tas som utgångspunkt. Maktens koppling till kunskap blir här synlig, eftersom det är herden (pastorn,

läkaren, socialarbetaren) som anses ha kunskap om klientens ”sanna” jag eller tillstånd. Pastoralmakten bjuder alltså klienten att ”hjälpas” till en särskild sanning om sig själv. Foucault betecknar i detta sammanhang makten som *subjektiverande* (ibid.) då den verkar genom att bistå individer att konstituera sig själv som särskilda subjekt. Detta sker, menar han, genom ett arbete med klienters kapacitet att styra sig själva, genom att lära ut självtekniker och personliga kompetenser, och genom att locka fram en särskild självförståelse hos klienter. Subjektivering handlar om att styra, inte genom dominans, utan genom individers frihet. Det är alltså en maktform som inte verkar *på* utan *genom* individer som på en gång ska uppfattas som – och fås att uppfatta sig själva som – fria och delaktiga, men samtidigt ansvariga för att styra och förbättra sig själva. Detta spår i Foucaults maktanalyser har förvaltats och vidareutvecklats inom governmentality-litteraturen (t.ex. Dean 1999/2010; Rose 1989/1999; 1999). Dean lyfter här fram Foucaults (2000a) uttryck *the conduct of conduct* med vilket han avser en styrningsform “som syftar till att forma individers självstyrning genom ett arbete med deras begär, aspirationer, intressen och föreställningar” (Dean 1999/2010, s. 18). Nilsson (2008) talar i detta sammanhang om en styrningsform som fungerar genom att forma individers handlingsfält. Cruikshank (1999) sammanfattar detta arbete med begreppet ”medborgarskapsteknologi” som syftar till att producera kompetenta och autonoma medborgare. Villadsen (2003) använder begreppet *liberal styrningspraxis* och avser en praktik som på en och samma gång uppfattar frihet och autonomi som något givet och inneboende i varje klient, men samtidigt som något som ska produceras. Denna subjektiverande makt verkar således inte genom att motsätta sig eller trycka ner klienters manifesta subjektivitet, utan försöker istället att monitorera denna subjektivitet och konstituera den i en bestämd form genom att, på olika sätt, ”infiltrera klienters ambitioner till självreglering” (Rose 1989/1999, s. 11).

Makt strömmar således genom alla relationer, såväl repressiva som ”hjälpande”. Men även att *inte* agera i förhållande till medborgare är ett uttryck för makt. När människobehandlande organisationer förlitar sig på att individer själva fullt ut tar ansvar för sin välfärd så bidrar detta till att vissa sidor hos individerna behöver aktiveras eller utvecklas. Passivitet kan alltså ses som en sorts subjektivering. Swärd och Starrin (2000/2016) pratar i detta sammanhang också om *underlåtenhetsmakt*, vilket innebär att låta bli att agera i förhållande till klienters problem med hänvisning till att klienter inte vill ha hjälp. Detta pekar på att makt i sig inte bör ses som vare

sig något inherent negativt eller positivt. En socialsekreterare utan makt skulle troligen sakna förmåga att arbeta förändringsinriktat och såldes vara till föga nytta för hjälpsökande klienter. Samtidigt får olika maktuttryck olika konsekvenser, på såväl individuell som strukturell nivå. Så hur makt tar sig uttryck, och konsekvenser olika maktuttryck för med sig, är av vikt att analysera.

Foucault, liksom de flesta av hans efterföljare, har framförallt intresserat sig för hur dominerande makt/kunskapskonfigurationer och olika styrningsteknologier disciplinerar och subjektiverar hela befolkningar eller grupper i olika institutionella sammanhang, men inte för hur makt verkar på mikronivå i konkreta interaktioner. Flera forskare har påtalat behovet av att överbrygga detta glapp (t.ex. Miller 1994; Miller & Fox 1997/2004; Silverman 1997). Brownlie (2004) har visat hur försök att överbrygga glappet förvisso innebär ett antal teoretiska risker i förhållande till ortodoxa läsningar av Foucault, men också – genom att ge ett exempel på hur Foucaults begreppsvärld kan berika analyser av terapisaftal – hur sådana försök kan utvidga och nyansera Foucaults perspektiv. I likhet med Brownlie (se även Rasmussen 2010) använder jag mig av begreppet subjektivering i samband med mina analyser av samtal mellan socialsekreterare och klienter i kapitel 9. Med begreppet belyser jag hur styrning tar sig uttryck i konkreta samtal, liksom hur styrningen landar in i och hanteras av socialsekreterare och klienter. I avhandlingens övriga empiriska kapitel använder jag mig av Foucaults bredare begreppsapparat för att visa hur olika orienteringar gentemot klienter är associerade med olika maktuttryck, men subjektivering som maktform är närvarande även här.

## Några vetenskapsteoretiska reflektioner

Som jag inledningsvis i kapitlet nämnde så väcker socialkonstruktionistiska studier ett antal ontologiska frågor beträffande sociala konstruktioners relation till en oförmedlad verklighet bortom våra föreställningar om den. Även om jag hävdar att det är beskrivningar och språkbruk – konstruerandet av social verklighet och konstruktionerna som sådana – som jag intresserar mig för, så säger jag exempelvis också att det är sociala konstruktioner hos personal inom *socialtjänsten* som jag studerar. Jag hävdar också det är socialtjänstens arbete med klienter som använder *narkotika* som jag intresserar mig för. Arbetet sker dessutom i *Sverige* vars narkotikapolitik har en viss inriktning. Det låter då som att jag menar att sådant som social-

tjänst, narkotika och länder (och länders narkotikapolitik) är något reellt bortom eller utanför vårt språk och språkbruk, och att jag godtyckligt (eller strategiskt) hoppar mellan olika ontologiska antaganden (jfr *ontologisk gerryndering*, Woolgar & Pawluch 1985). Så är dock inte fallet. Istället betraktar jag detta som en analytisk fråga där jag väljer att i denna studie tillfälligt suspendera och fixera dessa aspekter av den sociala verkligheten *som* reella för att möjliggöra en konstruktionistisk analys av de aspekter av den sociala verkligheten som jag i avhandlingen intresserar mig för. Genom att betrakta detta som en analytisk fråga (jfr Gubrium & Holstein 1997) är det fullt möjligt att i en annan studie växla fokus och rikta den konstruktionistiska analysen mot hur socialtjänst, narkotika och liberala rättsstater konstrueras som sociala fenomen. Positionen liknar vad som ibland kallas kontextuell konstruktionism (Best 1995; Ibarra 2008). Sahlin (2002/2013) liknar positionen vid en *provisorisk realism* där vissa aspekter av verkligheten sätt inom, vad hon med referens till Gubrium och Holsteins (1997) analytiska parentessättning, kallar *provisoriska parenteser*. Det går här att hävda att detta resonemang missar problemets kärna, eftersom även begrepp som ”socialtjänst”, ”narkotika” och ”länder” har en oförmedlad materiell verklighet bakom beteckningarna. På samma sätt finns det bakom beteckningarna ”personal” och ”klienter” faktiska människor av kött och blod. Detta är inget som förnekas, men hur relationen mellan begreppet ”klient” (eller ”människa” för den delen) och den oförmedlade entitet som beskrivningen avser att beteckna ser ut faller utanför vad jag tar ställning till (jfr *kunskapsteoretisk agnostiker*, Maynard 1988). Normalt förhåller vi oss till och agerar utifrån de meningsbärande definitioner och föreställningar vi har om världen, snarare än till världen som en oförmedlad entitet. Särskilt är så fallet när det kommer till sociala fenomen och den sociala värld som avhandlingen avser att utforska (jfr Hacking 1999/2000). Det är våra föreställningar om världen som orienterar våra handlingar i den, varför våra föreställningar får sociala konsekvenser på flera nivåer. Vad som således är intressant är inte hur väl sådant som socialsekreterares beskrivningar av sitt arbete eller av klienter avspeglar de förspråkliga förehavanden eller väsen som beskrivningarna avser, utan hur beskrivningarna konstruerar dessa som arbete eller som klienter och hur detta orienterar socialsekreterarnas ageranden.

Min socialkonstruktionistiska position får även epistemologiska konsekvenser. Om jag inte kan uttala mig om relationen mellan socialsekreterares ”kunskap” om klienter och de faktiska varelserna bakom klientbeteckningen, på vilket sätt kan jag



då hävda att den kunskap jag producerar om socialsekreterares arbete är sann? I en vetenskapsteoretisk mening är det inte möjligt att påstå något sådant. Istället får kunskapen ses som en produkt av en procedur som bygger på vedertagen metodologi och teori samt en analys utifrån ett visst perspektiv. Min uppgift i relation till detta blir då att på ett så transparent sätt som möjligt redogöra för mitt förfaringssätt i alla avseenden. Detta sker i avhandlingens nästa kapitel. Kunskapens värde kan också mätas i relation till vad den kan användas till. Detta är något jag återkommer till i avhandlingens sista kapitel.



## 5 Metodologi, metoder och material

I detta kapitel presenterar jag och diskuterar studiens metodologi och metoder. Jag redogör för och diskuterar de val jag har gjort, hur jag har fått tillträde till och förhållit mig till fältet och studiens deltagare. Vidare presenterar jag studiens material liksom min bearbetning och analys av detta. Inledningsvis säger jag något om mitt forskningsintresse och om den förförståelse som jag har tagit med mig in i avhandlingsarbetet.

### Forskningsintresse och förförståelse för fältet

Mitt intresse för Sveriges hantering av narkotika och av de som använder narkotika kan spåras till 1990-talet. Som 70-talist erfor jag att vissa föreställningar om narkotika och narkotikabruk, som det svenska skolsystemet – unisont med andra rätts- och människovårdande institutioner – slagit fast som sanna, utsattes för prövning. Under 1990-talet luckrades gränsen mellan Sverige och Europa upp på flera sätt, inte minst genom EU-inträdet. Billiga interrailbiljetter möjliggjorde möten mellan unga i Europas större städer, samtidigt som så kallade ”partydroger”, så som ecstasy, som kopplades till acid house-musik och till ravekultur, växte i popularitet. Men medan det svenska svaret på dessa företeelser bland annat var att bilda en ravekommission, och att lysa med ficklampa efter tecken på drogpåverkan i ögonen på besökare på ställen som Docklands och Hultsfredsfestivalen, så möttes klubb- och festivalbesökare i Berlin och Glasgow av affischer och broschyrer med information om hur dessa droger skulle användas på säkrast möjliga sätt, och ibland även av personal och volontärer som var utbildade i att ta hand om akuta drogrelaterade tillstånd. I många europeiska länder skiljde man också på ”tung” respektive ”lätta” droger. Den svenska bilden av ”knarkaren” som *någon annan* blev i och med detta hårt prövad, liksom tilliten till den allmänt förmedlade bilden om narkotikans inherenta motorväg till beroende, kriminalitet och sönderfall.

En annan erfarenhet som bidragit till att forma mitt forskningsintresse är mina år (2001–2015) som yrkesverksam socionom inom socialtjänsten i Göteborg. I detta arbete kom jag från dag ett i kontakt med klienter som använde narkotika, och mellan åren 2009–2015 arbetade jag på en vuxenenhets där en huvuduppgift var att handlägga

ansökningar och anmälningar gällande klienter som ansåg sig, eller bedömdes, ha alkohol- eller narkotikaproblem. En annan viktig uppgift var att arbeta ”motivationshöjande” i syfte att påverka klienters förändringsberedskap. Att påverka, och samtidigt bedöma, individers beredskap att gå in i och fullfölja olika åtgärdsprogram upplevde jag som särskilt delikat när det kom till myndighetsutövande i samband med tvångsvård. Jag upplevde också att gränsen var ytterst diffus mellan åtgärder eller förhållningssätt som menades påverka klienters motivation, och åtgärder som mer direkt syftade till att styra den enskildes beteende (även om det oftast talades om att motivera i båda fallen). Motivationsbegreppet kom för mig att bli allt mer mångtydigt och förvirrande, men trots detta tycktes mig ändå dess betydelse ofta tas för given. Motivationsbegreppets centrala och självklara plats i det sociala arbetets diskurs – där det kan användas till allt från att bevilja insatser, att förklara behandlingsutfall och att ansöka om tvångsvård – gjorde inte saken bättre. Smått förbryllad över motivationsbegreppet och dess användning tog jag, under min masterutbildning i missbruks- och beroendevetenskap vid institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet, tillfället i akt att fördjupa mig i frågan i samband med att jag skrev min masteruppsats (Lindwall 2014). I uppsatsen undersökte jag lokala motivationsdiskurser i myndighetsutövande respektive behandlande kontexter, och fann avgörande skillnader i vilken betydelse som tillskrevs begreppet, vilka i sin tur kunde kopplas till olika förhållningssätt till klienter. Dessa personliga, yrkesmässiga och akademiska erfarenheter har starkt bidragit till att forma mitt forskningsintresse och är också erfarenheter jag har tagit med mig in i och behövt hantera i mitt avhandlingsprojekt.

## **Den etnografiska ansatsen**

Avhandlingens metodologiska ansats är etnografisk, med vilket jag menar en ansats som av forskaren kräver ett fältarbete, det vill säga en fysisk närvaro på och ett intresse för den plats där studien är situerad (Gobo 1997/2011; Buscatto 1997/2011). Ansatsen kan beskrivas som en sorts organisatorisk etnografi med ett empiriskt fokus på organisatoriskt handlande och på den kontext i vilken hand-

lingarna utförs (jfr Eberle & Maeder 1997/2011).<sup>48</sup> Som ofta är fallet vid etnografiskt arbete har jag arbetat explorativt. Med det avser jag att problemställningar och forskningsfrågor initialt var relativt öppna, för att förtydligas och preciseras under fältarbetets gång (Fangen 2005). Detta betyder inte att fältarbetet påbörjades helt utan problemformuleringar och frågor (jfr Glaser & Strass 1967/2006). Med min förkunskap och mina erfarenheter i ryggen styrdes jag redan initialt av teman och begrepp som knöt an till socialsekreterares handlingsimperativ. Exempel på teman som redan från början påverkade vad jag valde att observera och ställa frågor om var *motivationsarbete, initiativtagande, ansvar, uppsökande arbete, avsluta kontakter, frivillighet, stöd, krav, tvång*. Dessa begrepp, som kan liknas vid vad Blumer (1931; 1954) kallar sensitiviserande begrepp (*sensitizing concepts*), var till en början luddiga och vardagligt definierade, för att under arbetets gång preciseras, nyanseras eller omdefinieras. De ovan beskrivna begreppen var också de vilka det informationsbrev som gick ut till studiens deltagare byggde kring.

Min etnografiska ansats är konstruktionistisk och interaktionistisk vilket innebär en orientering mot språklig interaktion, meningsskapande processer och meningskonstruktioner (Järvinen & Mik-Meyer 2005). I detta inkluderar jag ett intresse för såväl den institutionella interaktionen mellan studiens deltagare som den mellan dem och deras kontext. Jag avser också deltagarnas interaktion med mig som forskare, vilket innebär att jag betraktar intervjusituationer som meningsskapande moment där jag som forskare är delaktig i produktionen av studiens material (jfr Järvinen 2005). Intresset för konkret språkbruk och språklig interaktion var något som växte fram successivt under avhandlingsarbetets gång i takt med att mina initiala forskningsfrågor preciseras.

### ***Närhet och distans***

Min tidigare utbildning och yrkeslivserfarenhet har fört med sig en ofrånkomlig fältförtrogenhet. Jag upplevde under fältarbetet att jag hade lätt för att smälta in i den lokala kulturen, att småprata på kafferaster och känna igen olika arbetsrelaterade resonemang. Vid flera tillfällen fick jag bita mig i tungan för att inte komma med

---

<sup>48</sup> Min etnografiska ingång har likheter med den *institutionella etnografin* som utvecklats av Dorothy Smith (2005). Då Smiths institutionella etnografi, i sin renodlade form, inte bara är att betrakta som en metodologi, utan också är förankrad i och sammanvävd med en specifik social teori, undviker jag denna benämning. Genom detta undviker jag också att göra våld på institutionell etnografi som benämning samtidigt som jag kan behålla ett friare förhållningssätt till teori.

förslag eller på andra sätt bidra med yrkeskunskap.<sup>49</sup> God fältförtrogenhet bär dock på både för- och nackdelar och är något som behöver hanteras. För mig bestod fördelarna framförallt i en underlättad accessprocess genom att kontakter och kunskap om socialtjänstens inre processer stod mig till buds i sökandet efter individer och sammanhang som var centrala för att få tillträde till fältet. Fältförtrogenheten var mig också till hjälp för att identifiera för avhandlingen centrala sammanhang, situationer och händelser, liksom för att sortera i en aldrig sinande ström av intryck på fältet. Men någonstans i detta överlappar och glider fördelarna över i dess nackdelar, vilka har att göra med svårigheten att skapa distans till, och se någonting nytt i, ett fält vars sociala värld och förståelseformer man under många år själv varit en del av.<sup>50</sup>

Att som forskare studera en välbekant värld vars logik och tankemönster man själv förkroppsligat för med sig en risk för en slags fältblindhet, eller som de Jong, Kamsteeg och Ybema (2013, s. 169) beskriver det: ”I dessa fall kan forskare liknas vid fiskar som försöker upptäcka vattnet omkring dem”. Sådant som forskaren tar för givet riskerar gå ouppmärksammat förbi och därför inte bli till föremål för vare sig observation eller analys. I språkligt orienterad forskning menar Börjesson (2003) att de mest bekanta diskurserna är de som är svårast att få syn på. Å andra sidan menar Neumann (2003) att en god förtrogenhet också kan bidra till att blicken riktas åt rätt håll vid rätt tidpunkt. God förtrogenhet är således tveeggat. I mitt fall insåg jag tidigt att ett extensivt fältarbete med ett oavbrutet deltagande i socialsekreterarnas allehanda sysslor var något som skulle förstärka en redan befintlig risk för att ”*go native*” snarare än att hjälpa mig att komma ur mina invanda förståelseformer. Jag lät mig därför inspireras av andra socialarbetare som återvänt till sina respektive yrkesfält som etnografiska forskare (t.ex. Billquist 1999; Petersson 2013a). För att upprätthålla en viss känsla av främlingskap avböjde jag exempelvis erbjudanden om att få tillgång till nycklar som skulle låta mig passera fritt genom personalingångar, och valde istället att beträda fältet genom receptionernas slussartade system. Av samma skäl valde jag också att sprida ut fältarbetet över tid samt att situera arbetet på tre olika social-

---

<sup>49</sup> Det ska sägas att jag vid några tillfällen också har blivit direkt tillfrågad av personal. Detta har då oftast handlat om huruvida jag har kännedom om t.ex. något behandlingshem med en viss inriktning eller liknande. Jag har då oftast gjort bedömningen att det ur ett etiskt perspektiv är mest riktigt att bidra med kunskap, i den mån jag har kunnat, trots att detta kan sägas ha påverkat den verksamhet som jag studerar.

<sup>50</sup> Se Lindwall (2018) där jag mer i detalj utvecklar ett resonemang kring att förfråmliga det som framstår som bekant.

kontor. Detta gav mig möjlighet att fysiskt bryta med miljöerna och de fältrelationer som utvecklades. Att gå in och ut ur fältet är en metod som de Jong, Kamsteeg & Ybema (2013) rekommenderar för att skapa distans, och för min del erbjöd det en möjlighet att pendla mellan å ena sidan ett fältarbete, å andra sidan ett teoretiskt och analytiskt arbete med utgångspunkt i det succesivt växande insamlade empiriska materialet, genom hela processen. Med ett sådant pendlande var det min ambition att erövra och behålla en distans och ett perspektiv genom vilket det förtrogna kunde framstå som främmande, och det var också detta pendlande som bidrog till att mitt diskursanalytiska fokus på språklig interaktion växte fram. Det diskursanalytiska perspektivet innebär i sig självt att just det vardagliga och tillsynes triviala i vårt språkbruk görs till ämne för analys. Att försöka ställa sig främmande inför sitt material genom att ifrågasätta invanda och tillsynes naturliga förställningar och synsätt är något som flera forskare rekommenderar (t.ex. Börjesson 2003; Petersson 2013a). Som Winther Jørgensen och Phillips (2000, s. 30) uttrycker det så är det ”genom att se världen genom en bestämd teori som man kan ställa sig främmande för några av sina självklarheter och ställa andra frågor till materialet än man kan göra utifrån sin vardagsförståelse”.

## Urval, urvalsprocess och access

Schatzman och Strauss (1973) beskriver urvalsförfarandet i samband med fältforskning som en selektiv process som innefattar att välja såväl ställen och personer som skeenden och tidsåtgång. I mitt fall handlade urvalet om att välja ut konkreta vuxenenheter, deltagare och sammanhang eller situationer att få tillträde till, men också att bestämma och förhandla om fältarbetets tidsmässiga omfattning. Urval är också kopplat till access, det vill säga vad forskaren får tillträde till, hur länge, vilka sammanhang, på vilket sätt och med vilka dokumentationsmetoder. Urval och access hänger därför intimt ihop, och jag har därför valt att i detta avsnitt väva ihop min redogörelse för urvals- och accessprocessen.

Avhandlingens anspråk är inte att generera allmängiltiga resultat på basis av ett representativt urval i en statistisk bemärkelse. Mina urvalskriterier syftade därför inte primärt till att hitta vuxenenheter som var representativa för svenska vuxenenheter i allmänhet. Men inte desto mindre är det min ambition att utvidga resultatens giltighet även utanför mitt specifika urval genom teoretiska och analytiska generaliseringar

förankrade i tidigare forskning. För även om arbetet på vuxenenheter i olika kommuner kan variera av skäl som har med såväl den aktuella kontexten som med socialsekreterares och arbetsledares unika personligheter och erfarenheter, så bär de på vissa gemensamma drag som människobehandlande organisationer i en liberal västerländsk välfärds- och rättsstat, kringgärdade av samma juridiska dokument, riktlinjer och handböcker och med ett gemensamt uppdrag. Med detta i minne kan mina urvalskriterier liknas vid vad Denscombe (2000/2018) menar är typiskt för ändamålsurval. Min strävan var att uppnå en variation och ett så rikt och fylligt material som möjligt. Den variation jag ville uppnå handlade om kommunstorlek, populationens socioekonomiska och kulturella bakgrund samt enheternas personalsammansättning i förhållande till arbetsuppgifter. Andra faktorer som påverkade urvalet var av mer praktisk art och hade att göra dels med vad jag kunde få tillträde till, dels vad som var görbart inom avhandlingsarbetets ramar. I denna balans mellan önskvärdhet och görbarhet landade jag i en strävan att rekrytera tre socialkontor som uppvisade olika typer av variation i förhållande till varandra.

### ***Urvalsförfarande och accessprocess***

Mina första kontakter med fältet togs i februari 2016. Syftet var då dubbelt: dels att få genomföra en förstudie, dels att påbörja rekryteringsprocessen. Detta skedde genom att förfrågningar mailades ut till sex vuxenenheter på olika socialkontor i södra Sverige som jag bedömde potentiell kunde motsvara mina urvalskriterier. En periods mailande utmynnade i att tre enheter som motsvarade kriterierna snart hade svarat ja. På personalmöten presenterade jag studien i vardande, liksom tankarna bakom att göra en förstudie. Jag berättade att förstudiens syfte var att dels få möjlighet att pröva, diskutera och reflektera kring metoder, dels få en inblick i för avhandlingen centrala skeenden och personer (Schatzman & Strauss 1973). Jag informerade också om att förstudien var en del i ett arbete som handlade om att värva enheter och deltagare till studien, men jag var också tydlig med att förstudien inte på något sätt förband enheterna till ett senare deltagande.

Medan personalen därefter diskuterade min förfrågan höll jag kontakt med de som jag betraktade som ”portvakter” (Fangen 2005, s. 72–75), vilka var enhetscheferna på två av enheterna, och en förste socialsekreterare på den tredje. Snart lämnade samtliga enheter ett positivt besked, och jag fick kontakt med socialsekreterare som visat särskilt intresse för studien på respektive enhet. Dessa blev då



mina nycklar till fältet. Under förstudien besökte jag de tre enheterna vid totalt fem tillfällen, och fick då tillfälle att intervjua socialsekreterare om enheternas arbete liksom att följa vissa av dem under en arbetsdag. Jag gavs genom detta möjlighet att prova på att observera, intervjua, anteckna och göra ljudupptagningar i olika situationer. Trots förstudiens begränsade omfång gav den mig möjlighet att få en viss överblick över både relevanta skeenden och personer (Schatzman och Strauss 1973) liksom att pröva på olika metoder och sätt att samla in material.<sup>51</sup>

Efter genomförd etikprövning kontaktades åter enheternas ”portvakter”.<sup>52</sup> Två enheter bjöd ånyo in mig på sina respektive personalmöten, där jag mer konkret presenterade den tänkta studiens syfte, upplägg och förutsättningar. Inom kort meddelade dessa enheter att de ville medverka i studien. Från den tredje enheten fick jag, trots påminnelser och försök till kontakt via olika kanaler, inget svar. Därför kan jag inte heller redogöra för deras skäl till att inte medverka. I efterhand har jag dock blivit varse att enheten under perioden i fråga genomgick större organisationsförändringar, vilka förde med sig en stor personalomsättning bland anställda på flera nivåer. I januari 2017 kontaktade jag därför ytterligare två socialkontor som urvalsmässigt kompletterade de två som redan tackat ja till medverkan. Ett av dessa bjöd inom kort in mig för att presentera studiens upplägg och förutsättningar, och lämnade strax också ett positivt besked om deltagande.

### ***Urvalet – en karaktärisering av vuxenheterna***

Fältarbetet bedrevs alltså på tre vuxenenheter på tre olika socialkontor i södra Sverige. En av enheterna, enhet A, är belägen i en mindre stad. Kommunen avviker inte nämnvärt från riksgenomsnittet i frågor som arbetslöshet eller medianinkomst. De andra två, B och C, är vuxenheter i storstadtillhörande stadsdelar. Båda dessa stadsdelar är heterogent sammansatta med avseende på populationen på så sätt att olika bostadsområden i stadsdelarna uppvisar en stor variation i frågor som medelinkomst, arbetslöshet, utbildningsnivå och ohälsotal. Gemensamt för de tre vuxenheterna var att de under den tid som mitt fältarbete pågick hanterade ansökningar och anmälningar utifrån både alkohol- och narkotikarelaterad prob-

---

<sup>51</sup> Jag redogör mer konkret för hur förstudien påverkat vissa val under rubriken ”Metoder och material”.

<sup>52</sup> För detaljer om etikprövningen, se längre fram i kapitlet under rubriken ”Etiska överväganden och problem samt något om studien trovärdighet”.

lematik.<sup>53</sup> Gemensamt var också att de även hanterade individärenden där problematiken rör hemlöshet och våld i nära relation. Enhet A vände sig till kommuninvånare från 18 år, medan enhet B och C drog den nedre gränsen vid 20 år. Personalomsättningen på socialkontor har det senaste årtiondet varit dokumenterat hög (Corin, Berntson & Härenstam 2016; Astvik, Welander & Isaksson 2018). Så var fallet även på de enheter där denna studie bedrevs. Den största enheten bestod under tiden för studiens genomförande av 17 anställda medan den minsta bestod av 12. På samtliga enheter fanns det fler kvinnor än män i personalgrupperna. På enhet B och C var det arbetsledande uppdraget uppdelat på en enhetschef och två förste socialsekreterare. På den tredje enheten, enhet A, fanns det bara en arbetsledare, som iklädde sig båda ovan beskrivna roller och således var socialsekreterarnas närmaste arbetsledare med ett samtidigt ansvar för budget och personalfrågor.

Enheterna skilde sig också något åt vad gäller hur arbetsuppgifter fördelades, där olika socialsekreterare kunde ha olika betoningar i sin inriktning i klientarbetet med avseende på sådant som ålder eller huvudsaklig problematik. På en av enheterna hanterades även ekonomiskt bistånd för enhetens klienter när studien påbörjades, men detta förändrades och flyttades över till en annan enhet under studiens gång. På två av enheterna var även utförande socialsekreterare anställda. Dessa arbetade på uppdrag av, och i tätt samarbete med, de myndighetsutövande socialsekreterarna. En enhet hade en särskild mottagnings- och jourgrupp bestående av tre socialsekreterare som framförallt arbetade med nya klienter samt med klienter vars hjälpbehov bedömdes som kortvarigt. Socialsekreterarna i denna grupp hanterade också polisens anmälningar enligt LOB och NSL om ringa narkotikabrott. Dessa socialsekreterare hade också i uppgift att täcka upp och hantera akuta situationer i de fall andra socialsekreterare inte var på plats (så kallad jour) men detta uppdrag övertogs ibland också av andra socialsekreterare. På de övriga enheterna hanterades sådana uppgifter enligt rullande ansvarsscheman.

---

<sup>53</sup> Enheternas ansvarsområde täcker även problematik kopplad till flyktiga lösningsmedel (s.k. ”sniffning”), men personalen uppav att detta är en typ av problematik som de möter allt mer sällan.

**Tabell 1:** En översikt över vuxnenheternas sammansättning och studiens deltagare

	<b>Enhet A</b>	<b>Enhet B</b>	<b>Enhet C</b>	<b>Totalt</b>
<b>Enhetschef</b>	1	1	1	3
<b>Första socialsekreterare</b>	0	2	2	4
<b>Socialsekreterare</b>	11	14	12	37
<b>Totalt</b>	12	17	15	44
<i>(Varav kvinnor)</i>	<i>(9)</i>	<i>(14)</i>	<i>(10)</i>	<i>(33)</i>
<i>(Varav män)</i>	<i>(3)</i>	<i>(3)</i>	<i>(5)</i>	<i>(11)</i>

### ***Skeenden och personer***

Som etnografisk forskare räcker det inte att välja ut plats för fältarbetet, det är också nödvändigt att ta ställning till vilka skeenden och vilka personer på fältet som är relevanta i förhållande till de aktuella forskningsfrågorna (Schatzman & Strauss 1973). Även om min förstudie hade varit mig till hjälp för att påbörja ett sådant arbete, så präglades den första tidens fältarbete av en öppenhet och ett sökande efter relevanta skeenden. Observationer gjordes med vad som kan kallas öppen fokusering (Fangen 2005, s. 40–42) på olika typer av möten och på socialsekreterares kontor (när de hade ”telefon tid”, väntade på klienter eller diskuterade med kollegor eller arbetsledare), men också i receptioner, fikarum och i korridorer. Fältarbetet inkluderade ibland också sådant som att promenera, åka bil eller lokaltrafik med socialsekreterare till eller från möten utanför socialkontoren. Jag tog inledningsvis också chansen att observera olika socialsekreterargrupperns arbeten, så som utförande socialsekreterares och socialsekreterare som huvudsakligen arbetade med mottagning och jour. Trots denna initiala öppenhet och följsamhet var jag inte utan inriktning. I likhet med många andra diskursivt orienterade etnografiska forskare (se t.ex. Järvinen & Mik-Meyer 2005) ville jag rikta min uppmärksamhet mot interaktionssekvenser i specifika sammanhang och med fokus på särskilda aspekter av arbetet, och jag guidades här på ett för fältet känsligt och följsamt sätt av tidigare nämnda löst formulerade forskningsfrågor och begrepp. Mot bakgrund av erfarenheter från min förstudie, min tidigare yrkeslivserfarenhet och den tidigare forskningen (t.ex. Juhila, Hall & Raitakari 2010; Nikander 2003; Silverman 1997; Suoninen & Jokinen 2005; Petersson 2013a; Petersson 2013b) hade vissa skeenden framstått som mer centrala. Ett sådant skeende var personalens beslutorienterade samtal på

enheternas teammöten, ett annat var socialsekreterarnas möten och samtal med klienter. En viktig upptäckt jag gjorde i fältarbetets tidiga skede var också att vissa diskussioner gällande klienter och klientarbetet ägde rum utanför enheternas formella mötesstrukturer, varför jag också valde att söka access till enskilda möten mellan arbetsledare och socialsekreterare. Vad gäller urval av personer så tillfrågades samtliga anställda på enheterna om deltagande, men av naturliga skäl kom de socialsekreterare som framförallt arbetade med klienter som använder narkotika att hamna mer i fokus. Men eftersom även socialsekreterare med andra huvuduppgifter deltog på teammöten och andra möten är även de centrala deltagare i studien. Även enheternas arbetsledare är centrala deltagare genom sin närvaro på teammöten och i andra situationer där socialsekreterare diskuterar klienter, klientarbetet, åtgärder och beslut.

I och med att jag ville observera socialsekreterares samtal med klienter inkluderar mitt urval också de senare. Vid dessa tillfällen fick personal välja ut klienter som de trodde kunde tänka sig att medverka men samtidigt också kunna säga nej om de inte ville.<sup>54</sup> Eftersom mitt forskningsintresse framförallt inriktade sig mot socialsekreterarnas arbete med klienter kan detta urvalsförfarande beskrivas som ett samspelande urval (Wadel 1991), där socialsekreterarnas interaktioner med andra styr urvalet. Även om klienterna var de som avgjorde huruvida de ville delta eller ej så innebar detta tillvägagångssätt att personalen hade ett inflytande över vilka möten och vilka klienter jag fick tillträde till. Trots att jag betonade att alla typer av möten var av intresse, så förstod jag efter ett tag att det skedde ett urval, eller snarare ett *bortval*, av vissa klienter. Dels av de som av personalen uppfattades som känsliga eller särskilt utsatta och där personalens bedömning var att de på något sätt skulle känna sig utsatta av min närvaro alternativt inte ha förmågan att säga nej till en förfrågan, dels av de som personalen upplevde som ”stökiga” eller hotfulla och där personalen på ett eller annat sätt var osäkra kring mötet. Eftersom jag hade en kontinuerlig kommunikation med personalen kring urvalet kunde jag delvis vara med och styra på ett sätt som ökade variationen allt eftersom studien fortskred.

Frågan om representation är viktig, och det är väl känt att sådant som kön, ålder och etnicitet kan spela en roll för hur klienter hanteras i människobehandlande organisationer (Bruland Selseng 2015; Laanemets 2002; Mattsson 2005; Nordgren

---

<sup>54</sup> Detta – att rekrytera via personalen – var allt annat än självklart. Jag diskuterar de etiska överväganden som gjordes kring detta längre fram i kapitlet.

2017; Petersson 2013a). Även faktorer som vilken typ av drog klienter använder, klienters personlighetsdrag och sociala status torde spela roll. I en explorativ studie med fokus på språkliga aktörer är det dock svårt att från början veta vilka kategorier och faktorer som är relevanta för just det som studeras. Snarare är det något som studien, utifrån ett särskilt teoretiskt synsätt, försöker upptäcka. Att då i förväg bestämma vad som skulle utgöra ett heltäckande eller representativt urval är således vare sig möjligt eller önskvärt. Desto viktigare är det med variation och rikedom i urvalet, något jag till en början försökte uppnå genom att försöka närvara på så många olika typer av samtal och möten som möjligt, och senare i studien genom att relatera nytt material till den sammansatta bild som successivt börjat växa fram genom det sammantagna fältarbetet, och utifrån denna bild aktivt försöka styra mot och täcka in allt fler av de möten som jag kom att uppfatta som relevanta.

### ***Fältarbetets tidsmässiga omfattning***

Eftersom min ambition inte var att naturaliseras i det studerade fältet var inte heller fältarbetets tidsmässiga omfattning det överordnade kvalitetsgaranterade kriteriet. Istället var min ambition att få tillträde till vissa skeenden och deltagare under *tillräckligt* lång tid (Eberle & Maeder 1997/2011; se även Järvinen & Mik-Meyer 2005). Dock är frågan om tid inte oviktig, inte bara av skäl som har med materialinsamling att göra, utan även av etiska skäl. Forskarens access till och på fältet är alltid en fråga om förhandling, och i samband med att jag presenterade studiens tänkta upplägg för de tilltänkta deltagarna gjordes också en överenskommelse om ett tidsmässigt riktmärke på ungefär två arbetsveckors fältarbete per enhet utspritt över ungefär sex månader, det vill säga totalt runt sex veckors fältarbete. Mot bakgrund av min förstudie och tidigare forskning där institutionell interaktion och språkbruk varit i fokus gjorde jag bedömningen att detta gott och väl skulle förse mig med en tillräcklig mängd material. Utöver den ovan beskrivna förstudien var också detta riktmärke något jag höll mig till på två av de tre enheterna. På den tredje påbörjades fältarbetet något senare, och när min access till enheten väl var förhandlad hade jag redan varit igång med fältarbete på de andra enheterna under en period, och jag hade redan samlat in ett ganska stort empiriskt material i vilket jag hade börjat skönja olika mönster. För att inte drunkna i för mycket empiri av likartad karaktär, fick mitt arbete

därför på denna enhet en något mer kompletterande prägel och blev något kortare.<sup>55</sup> Dock innebär inte detta någon större principiell skillnad i hur mitt fältarbete lades upp på enheten. Materialet samlades in mellan januari 2017 och september 2017, men i och med förstudien har jag i en vidare bemärkelse haft en kunskaps-genererande kontakt med fältet under perioden februari 2016 till september 2017.

## Metoder och material

Metodpluralism är något som ofta kännetecknar etnografiska studier (Eberle & Maeder 1997/2011; Patton 2002/2015) och under mitt fältarbete använde jag flera metoder för att samla in material. En fördel med att samla in olika typer av material är att dessa kan relateras till varandra. Exempelvis är det möjligt att dels observera ett skeende och samtidigt ställa frågor kring hur studiens deltagare begripliggör och förklarar skeendet. En nackdel är att materialet relativt fort blir ganska omfattande och mångfacetterat, samtidigt som mängden material av samma sort begränsas. I mitt fall har fördelarna varit övervägande då jag dels har kunnat observera social-sekreterares förhållanden och interaktioner, dels kunna ställa frågor kring observationerna. Under den förstudie som gjordes innan materialet började samlas in fick jag möjlighet att prova, diskutera och överväga olika metoder. Exempelvis övervägdes vad Czarniawska (2007; se även Sernbo 2019) kallar skuggning, som kortfattat kan beskrivas som ett följande av, och ett fokus på, en deltagare i taget genom dennes alla förhållanden under en viss period. Jag valde bort denna metod då jag uppfattade den som ineffektiv i förhållande till avhandlingens forskningsfrågor. Något annat som övervägdes var att använda filmkamera för att samla in material. Efter att ha samtalat med personal och provat att samla in material genom fältantecknande och ljudupptagning valde jag bort även detta alternativ, då jag uppfattade att det skulle upplevas som allt för oangenämt av studiens deltagare. Under fältarbetet har jag använt mig av deltagande observation, reflekterande samtal, intervjuer och fokusgrupper för att samla in material. Studiens material samlades in och dokumenterades genom fältantecknande och ljudupptagning.

---

<sup>55</sup> Som exempel på detta kan anges att jag aktivt sökte tillträde till klientmöten med klienter med kvinnlig könstillhörighet samt till klientmöten där personalen bedömde att deras relation till klienten var mer konfliktartad.

## ***Deltagande observation och reflekterande samtal***

Observation som metod rekommenderas ofta när intresset ligger på att studera vad som ibland kallas naturligt förekommande fenomen, såsom institutionell interaktion och kommunikation (Silverman 1993/2011, s. 274–317), och menas generera en annan typ av material än vad som kan produceras med exempelvis intervjufrågor. Naturligt förekommande fenomen avser sådant som tycks existera oberoende av forskarens närvaro eller frågor, men som Silverman (1993/2011) säger så bör man vara försiktig med att karaktärisera något som ”naturligt” eftersom det kan ifrågasättas hur naturligt något är efter att ha valts ut som intressant i relation till specifika frågor, dokumenterats och transkriberats. Utöver detta menar jag omvänt att det också går att ifrågasätta hur pass ”onaturlig” data är som är genereras av forskarens intervjufrågor. Som Hupe och Hill (2007) skriver så är det en ständigt närvarande dimension i frontlinjebyråkraters vardag att vara beredd på att behöva beskriva och rättfärdiga sitt arbete för andra (jfr även Miller 1991, s. 5). Med detta i minne blir frågan istället hur mycket och på vilket sätt forskarens närvaro påverkar genom sådant som val av dokumentationsmetod, position i rummet och, inte minst, vilken grad av deltagande forskaren har i de observerade aktiviteterna och i hur hög grad forskningen karaktäriseras av ett samarbete mellan forskare och deltagare. I det följande redogör jag för och diskuterar min observatörsroll och hur jag har förhållit mig till fältet.

### *Observatörsroll*

Två ofta refererade positioner i etnografisk forskning är *observerande deltagare* och *deltagande observatör* (t.ex. Fangen 2005) eller, med Patton (2002/2015), *onlooker observer* och *participiant observer*. Den tidigare kännetecknas av en betoning på observation där graden av deltagande i de observerade skeendena är låg, medan betoningen i det senare fallet ligger på deltagande och där data i högre grad konstrueras genom ett samarbete mellan forskaren och deltagarna. I mitt fältarbete inkluderades observationer både av avgränsade skeenden som jag i förväg identifierat som centrala, och av mer obestämda skeenden där min roll var mer följsam. Det senare, som ibland även innefattade simultana reflekterande samtal med personal, följde inte något i förväg strukturerat observationsschema beträffande vad, hur ofta och hur länge vissa skeenden skulle observeras, utan var istället en del av en abduktiv process där jag både observerade och samtidigt sökte relevanta skeenden och infallsvinklar.

Under mina observationer positionerade jag mig framförallt som observerande deltagare/onlooker observer (Fangen 2005; Patton 2002/2015). I mer formaliserade sammanhang, såsom teammöten och möten mellan klienter och socialsekreterare, var det min ambition att försöka göra min närvaro så betydelselös som möjligt, eftersom det var deltagarnas interaktion sinsemellan jag var intresserad av. Detta gjorde jag genom att placera mig i rummet på ett sätt som jag bedömde skulle ha så liten inverkan på interaktionen som möjligt, oftast vid ett bordshörn, något tillbakalutad, en liten bit ifrån bordet. I sammanhang där ett större antal deltagare var närvarande var det min upplevelse att min närvaro blev allt mindre påträngande allt eftersom tiden gick. Detta var också något som vissa deltagare bekräftade. I andra sammanhang, exempelvis när det förutom mig bara var en socialsekreterare och en klient i rummet, upplevde jag att min närvaro var mer påtaglig. När jag efter sådana möten frågade deltagarna om hur de upplevde min närvaro svarade de ofta att det kändes lite konstigt i början, men också att de slutade att tänka på min närvaro efter ett tag. För att inte förstärka olika känslor eller påverka tolkningar som gjordes i deltagarnas samspel, ansträngde jag mig för att ha en neutral blick och uppsyn i rummet. Detta innebar dock en balansgång, då en alltför neutral uppsyn i lägen där exempelvis alla brast ut i skratt, hade försatt mig i en absurd position, vilket troligen skulle ha påverkat den fortsatta interaktionen mer.

#### *Reflekerande samtal i samband med observationer*

I samband med mindre formella skeenden, såsom vid kafferaster eller när jag observerade socialsekreterare i samband att de väntade på klienter eller bara gick med dem i korridoren, var den observerande deltagarens position svårare att hålla, och inte sällan gled jag mot en mer delaktig observatörsposition. En orsak till detta var att studiens deltagare i dylika situationer oftare tilltalade mig för att berätta eller förklara saker. Inte sällan tog jag också sådana tillfällen i akt att ställa frågor för att få dem att berätta mer om och förklara olika skeenden och ageranden. Dessa uppföljande frågor kan betraktas som reflekterande samtal eller, vad Billquist (1999) kallar, en form av *reflexion parlée*, där den eller de som observeras ombeds reflektera kring ett händelseförlopp eller berätta om bevekelsegrunderna för deras handlande. Ett annat skäl var att dessa observationstillfällen ibland utgick från situationer som inte alltid initialt var definierade som arbete – småprat som övergick till att handla om arbetet, fikaraster där någon plötsligt fick ett telefonsamtal eller blev uppsökt av



en kollega som behövde diskutera något – varför gränsen mellan småprat och för studien relevanta professionella samtal många gånger var flytande.<sup>56</sup>

### *Dokumentationsmetoder och material*

För att samla in och dokumentera material skrev jag fältanteckningar och gjorde digitala ljudupptagningar. Fältantecknandet var något som pågick ständigt. Ofta rekommenderas etnografiska forskare att arbeta med täta beskrivningar (*thick descriptions*, Geertz 1973) i vilket det ligger att undvika såväl sammanfattande och tolkande begrepp som att attribuera intentioner, känslor och stämningar till deltagare och till situationer. Istället föreslås forskaren att ”bara” skriva vad man faktiskt ser och hör. Trots detta fann jag det fruktbart att pendla mellan ett sådant sätt att anteckna och att även anteckna mina upplevelser, tankar, tolkningar och tentativa analyser, vad Davies (2007) kallar ett reflexivt fältantecknande. För att ändå hålla isär mina beskrivande empiriska anteckningar från mina reflexiva, fördes de på olika blad i min fältanteckningsbok, där den ena sidan utgjordes av deskriptiva fältanteckningar och den andra mer fick karaktären av en fältdagbok. För att undvika att väcka uppmärksamhet genom ett plötsligt antecknande när jag uppfattade något som särskilt viktigt eller intressant, valde jag att ha ett konstant pågående antecknande. I de fall som jag endast dokumenterade med fältanteckningar försökte jag, så fort som möjligt efter dokumentationstillfället, renskriva anteckningarna och, så ordagrant som möjligt, skriva ner interaktionssekvenser, fraser och formuleringar, som jag uppfattade som viktiga i relation till studiens syfte. Material samlades in genom fältantecknande under en sammanlagd tid på drygt fem och en halv vecka (215 timmar).

**Tabell 2:** Material, fältanteckningar<sup>57</sup>

Enhet A	Enhet B	Enhet C	Totalt
15 tillfällen (79 timmar)	19 tillfällen (87 timmar)	14 tillfällen (45 timmar)	48 tillfällen (215 timmar)

<sup>56</sup> Sådana tillfällen väcker svårhanterliga etiska frågor. Jag diskuterar detta och andra etiska frågor samlat längre fram i kapitlet.

<sup>57</sup> Eftersom mitt fältantecknande pågick mer eller mindre ständigt i en mängd olika sammanhang (se ovan under rubriken *Skeenden och personer*) i vilka observationer gjordes med såväl öppen fokusering (Fangen 2005, s. 40–42) som med ett mer avgränsat och i förväg definierat fokus, är det här inte meningsfullt att precisera alla dessa sammanhang i tabellform. Jag preciserar istället i tabell 3 de sammanhang i vilka jag gjorde ljudupptagningar med ett mer avgränsat och definierat fokus.

Fältanteckningarna gjordes i en mängd olika skeenden och situationer som jag tidigare beskrivit, men de skeenden som har kommit att bli mest centrala för avhandlingen dokumenterades också med ljudupptagning, varför jag väljer att redogöra mer detaljerat för dessa i tabellen nedan där detta material beskrivs. Genom att använda mig av ljudupptagning kunde jag i detalj dokumentera den verbala kommunikationen, varför jag i dessa fall inte behövde anstränga mig att ordagrant dokumentera vad som sades. Ljudupptagning ger hög detaljskärpna i vad som sägs, något i normalfallet inte är möjligt att fånga med fältanteckningar (Silverman 1993/2011, s. 277–279). Istället kunde jag vid dessa tillfällen följa Fangens (2005) råd att i mitt fältantecknande uppmärksamma icke-verbal kommunikation och deltagarnas reaktioner, liksom hur rumsliga, kontextuella och materiella faktorer och objekt gjordes relevanta. För att koppla fältanteckningar till ljudupptagningar, exempelvis vid tillfällen då jag uppmärksammade en särskild reaktion eller någon annan icke-verbal händelse som jag bedömde som betydelsefull, noterade jag den förflutna tiden på ljudupptagningen.

**Tabell 3:** Material, ljudupptagningar av observationer

	<b>Enhet A</b>	<b>Enhet B</b>	<b>Enhet C</b>	<b>Totalt</b>
Teammöten med arbetsledare närvarande	3 tillfällen (6 timmar)	3 tillfällen (6 timmar)	3 tillfällen (3,5 timmar)	9 tillfällen (15,5 timmar)
Teammöten utan arbetsledare närvarande	2 tillfällen (2 timmar)	2 tillfällen (3 timmar)	0 tillfällen	4 tillfällen (5 timmar)
Möten mellan socialsekreterare och arbetsledare	2 tillfällen (0,5 timmar)	4 tillfällen (1 timma)	1 tillfällen (0,5 timmar)	7 tillfällen (2 timmar)
Möten mellan socialsekreterare och klienter	2 tillfällen (1,5 timmar)	5 tillfällen (4 timmar)	3 tillfällen (2 timmar)	10 tillfällen (7,5 timmar)
<i>Totalt</i>	9 tillfällen (10 timmar)	14 tillfällen (14 timmar)	7 tillfällen (6 timmar)	30 tillfällen (30 timmar)

## *Intervjuer och fokusgrupper*

Intervjuer och observationer, menar Patton (2002/2015, s. 8), är ”ömsesidigt förstärkande kvalitativa tekniker” och eftersom jag var intresserad av hur socialtjänstpersonalen begripliggör och rättfärdigar sitt arbete genomförde jag, vid sidan av observationer, dels individuella intervjuer med socialsekreterare och arbetsledare, dels fokusgruppintervjuer med socialsekreterare. Individuella intervjuer och fokusgrupper har olika styrkor och svagheter (Morgan 1988/1997). Fördelar med individuella intervjuer är att forskaren har högre grad av kontroll och att den intervjuade kan ges tid att utveckla sina resonemang. Fokusgrupper, å andra sidan, har fördelen att de ger en direkt inblick i en grupps interaktionsprocesser, varför sådant som samstämmighet och meningsskiljaktigheter kan bli direkt observerbart. Då jag ville få tillgång till personalens beskrivningar av sitt arbete i samband med att jag observerade dem, men också undersöka hur de interagerade kring olika teman och utforska samstämmighet och motstridigheter, fann jag det meningsfullt att kombinera individuella intervjuer med fokusgrupper. Under fältarbetet genomförde jag också ett antal intervjuer med klienter i samband med deras möten med socialsekreterare. Anledningen till detta var att jag, när studien påbörjades, hade för avsikt att studera socialtjänstens klientarbete även utifrån klienters perspektiv. Dock upplevde jag en bit in i forskningsprocessen att det, för att göra klienters perspektiv på socialtjänstens arbete rättvisa, inte var nog att genomföra ett antal avgränsade intervjuer i samband med deras besök på socialkontoren. Även om intervjuerna som genomfördes som sådana många gånger innehåller mycket som är intressant att analysera, så upplevde jag ett behov av att komplettera dessa intervjuer med andra metoder, såsom deltagande observation eller skuggning, vilket jag inte hade utrymme för inom ramen för denna studie. Genom ett sådant förfaringssätt skulle en fördjupad och annorlunda kontextualiserad förståelse för klienters möte med socialtjänsten kunna nås och med rättvisa ställas mot hur jag i avhandlingen beskriver och analyserar socialtjänstpersonalens egna konstruktioner av sitt arbete. Även om jag har med mig mina erfarenheter från dessa intervjuer i mina analyser, så har jag valt att inte använda mig av (och inte heller redogöra för) detta material här, utan behåller det till kommande publikationer.

### *Individuella intervjuer*

Gränsen mellan vad som kan ses som ett reflekterande samtal respektive en intervju är flytande, och flera gånger har reflekterande samtal övergått i vad jag uppfattar som intervjuer. Principiellt skiljer sig mina intervjuer från de reflekterande samtalen genom att de i högre grad har utgått ifrån en – förvisso löst strukturerad och under fälttiden delvis föränderlig – intervjuguide, medan de reflekterande samtalen mer har tagit avstamp i vad som sades eller skedde i den aktuella stunden. Skillnaden ska dock inte göras för betydelsefull, då även intervjuerna ofta har haft sin utgångspunkt i observationer, på samma sätt som de reflekterande samtalen naturligtvis har influerats av mitt forskningsintresse och min intervjuguide. Samtliga intervjuer har dock dokumenterats med ljudupptagning, vilket inte har varit fallet med de reflekterande samtalen. Just att jag valt att göra en ljudupptagning avspeglar att det har varit min intention att genomföra en intervju, eller att jag har börjat uppfatta ett reflekterande samtal som en intervju.

Mitt sätt att både se på och genomföra intervjuer liknad vad Holstein och Gubrium (1995; 1997/2011; se även Gubrium & Holstein 2002/2012) kallar *the active interview* (jfr även Potter & Wetherell 1987, s. 163–165). Holstein och Gubrium (1997/2011) vänder sig mot föreställningen att forskare, genom noggrann kontroll av kontext, intervjustruktur, ordval och framtoning, kan neutralisera intervju-situationen så att respondenters svar avspeglar rena och opåverkade rapporter om något faktiskt. Istället menar de att intervjuer oundvikligen är interaktionella och konstruktiva händelser vars resultat är något som producerats aktivt av forskare och respondent tillsammans. Vad de vill poängtera är att det inte är möjligt att nå en kunskap från respondenter oberoende av vare sig kontext eller intervjuinteraktionen. Detta innebär att intervjuer ofrånkomligen har en momentan och situerad sida. Men Holstein och Gubrium vänder sig också mot den extrema uppfattningen att vad respondenters berättar *bara* skulle vara tillfälliga produkter av den aktuella intervju-situationen:

Meaning is not constantly formulated anew, but reflects relatively enduring and recognizable forms of meaning [...], such as the research topics presented by interviewers, participants' biographical particulars, locally accepted ways of orienting to those topics, institutionalized means of understanding and talking about things, and larger discourses deploying 'what everyone knows'. (Holstein & Gubrium 1997/2011, s. 156)

Vad de betonar är alltså att det finns meningsfulla mönster i vad som sägs givet en viss lokal och social kontext, och att intervjuer kan synliggöra vanliga och accepterade sätt att tänka och tala inom ramen för ett visst sammanhang. Men hänsyn också behöver tas till den interaktionella händelse i vilken svaret är producerat och hur respondenten positionerar sig i förhållande till forskaren och dennes frågor:

[Interview respondents] not only offer substantive thoughts and feelings pertinent to the topic in view, but simultaneously and continuously monitor who they are in relation to the person questioning. (ibid. s 157)

Som Miller (1991, s. 9) säger är frontlinjebyråkraters beskrivningar av sitt arbete retoriskt producerade för att förebygga eller bemöta faktiskt eller potentiell kritik från andra aktörer, varför de kan ses som argument för att deras arbete ska uppfattas som rättfärdigt och legitimt.<sup>58</sup> När jag intervjuade enheternas personal orienterade jag mig mot dem som kunniga och kompetenta professionella, men också – och just på grund av detta – som *accountable*. Rent konkret innebar detta att jag bad dem beskriva hur de arbetar med klienter och bad dem förklara varför de utför sitt arbete som de gör. Jag ställde ibland potentiellt provocerande frågor genom att påtala sådant som framstod som motsägelsefullt i deras beskrivningar – ibland i relation till vad de tidigare svarat, ibland i relation till sådant som policy och lagstiftning – och bad dem resonera eller förklara vidare. För att locka fram rättfärdigande beskrivningar lyfte jag ibland in potentiell kritik som kan riktas mot dem, exempelvis ”kan inte ett sådant agerande uppfattas som ganska passivt i förhållande till ert uppdrag?” och bad dem förhålla sig till detta. För att bredda och effektivisera intervjuerna bad jag dem ibland att byta position genom att ställa kontrasterande frågor som ”finns det tillfällen då du agerar eller tänker på ett annorlunda sätt?” och ”varför då?” eller ”när då?”. Min ambition var att – genom att ställa frågor från olika positioner, och samtidigt positionera deltagarna som kompetenta professionella med *accountability*, få fram en rik variation i deltagarnas svar för att sedan kunna söka och skönja mönster. Trots en sådan aktiv och intervenerande intervjustil så var det min ambition att låta deltagarna ta plats och producera så fullständiga beskrivningar och förklaringar som möjligt.

Intervjuerna ägde många gånger rum i samband med observationer, exempelvis i anslutning till att jag observerade samtal mellan socialsekreterare och klienter.

---

<sup>58</sup> Jag diskuterar denna syn på frontlinjebyråkraters beskrivningar mer djupgående i kapitel 4 under rubriken *Frontlinjebyråkrati som språklig praktik*.

Många intervjuer är också gjorda i samband med att klienter uteblev från planerade besök. Jag fick då möjlighet att ställa frågor kring hur de tänkte gå vidare i arbetet med klienten i fråga. Längden på intervjuerna varierade, vilket hänger ihop med att det var min ambition att i så hög grad som möjligt ställa frågor med utgångspunkt i observationer i så nära anslutning till observationstillfället som möjligt. Ibland var detta inte möjligt, varför vissa intervjuer också bokades in och genomfördes längre fram. Totalt genomfördes 38 intervjuer med 23 olika socialsekreterare och sju intervjuer med fem olika arbetsledare. Intervjuernas längd varierar mellan 15 minuter och en och en halv timma, men majoriteten ligger runt 45 minuter.

### *Fokusgrupper*

Fältarbetet avslutades med att fokusgruppintervjuer genomfördes på enheterna. Fokusgruppintervjuer kan beskrivas som gruppintervjuer där forskaren intar en roll som liknar moderatorns och presenterar teman i gruppen, men där gruppens dynamik och interaktion är vad som genererar material för forskaren (Morgan 1988/1997). Syftet med fokusgrupperna, liksom med att förlägga dem till slutet av fältperioden, var att få tillgång till deltagarnas diskussioner och reaktioner på teman som jag hade identifierat som centrala och på tentativa tolkningar som jag hade gjort under fältarbetets gång, och genom detta låta fokusgrupperna generera nytt material som fördjupar och nyanserar dessa teman och tolkningar. Min önskan var att få både en fördjupning, en ökad bredd och en större variation avseende de sätt som socialsekreterare begripliggör och rättfärdigar sitt arbete på. Morgan (ibid., s. 23–23) menar att en av fokusgruppens styrkor just är att länka observationer till deltagares tankar och beskrivningar, och min ambition har varit att utnyttja fokusgruppens gruppdynamik för att identifiera både samstämmighet och meningsskiljaktigheter (ibid.; se även Wilkinson 1997/2011).

Fokusgrupper kan användas på olika sätt. Ibland ligger fokus framförallt på interaktionen deltagarna emellan som sådan, andra gånger mer på innehållet i deltagarnas samtal (Wilkinson 1997/2011). I likhet med hur Sahlin (2009), Kitzinger (1995) och Billinger (2005) använder fokusgrupper var mitt primära syfte att identifiera återkommande språkliga figurer hos personalen, men även deltagarnas orientering mot dessa figurer (som bra/dåliga, problematiska/hjälpande etc.). Mitt fokus på det innehållsliga i diskussionerna, liksom på deltagarnas orientering mot detta, innebär inte att jag betraktar de beskrivningar som görs, eller deltagarnas

förhållningssätt gentemot dessa, som neutrala rapporter om hur de faktiskt arbetar. Frontlinjebyråkrater talar alltid inifrån organisationen varför jag betraktar deras beskrivningar som retoriskt designade för att skapa en viss typ av legitim förståelse för deras arbete, både inför varandra och inför mig som närvarande forskare (jfr Miller 1991).

Tre fokusgruppintervjuer genomfördes – en på varje enhet – och de pågick i två timmar. Urvalet av deltagare till fokusgrupperna var delvis styrt av mig genom att ett kriterium för att tillfrågas var att socialsekreterarna i fråga skulle, som en väsentlig del av sina arbetsuppgifter, arbeta med klienter som använder narkotika. Eftersom den interna strukturen på enheterna var olika fick detta olika följder på respektive enhet. Mitt mål var att minst fem och max åtta skulle delta. Antalet deltagare i fokusgrupperna var sex, fem respektive tre. Att det bara blev tre på en av enheterna berodde på oväntade bortfall. Enheten i fråga präglades vid tillfället av förändringar och hög personalomsättning. Personalen sa sig också ha en hög arbetsbelastning, varför det var ett utdraget arbete att överhuvudtaget få till en fokusgrupp. Därför valde jag att genomföra intervjun med tre ur personalen som motsvarade mina kriterier. Toner (2009) har utvärderat fokusgrupper med avseende på storlek och menar att små fokusgrupper kan generera lika användbart material som större, något som jag tog stöd av i detta beslut.

Under fokusgruppintervjuerna intog jag en mer passiv roll än under de individuella intervjuerna. Jag såg mig som igångsättare av samtalen, något som skedde genom att jag introducerade teman. Dessa teman byggde på observationer och tolkningar som jag gjort under fältarbetet av spørsmål, situationer och fenomen som jag uppfattat som centrala i förhållande till mina forskningsfrågor. Exempel på teman är *när klienter inte kommer på bokade besök, när klienter inte tar emot några insatser, när socialsekreterare och klienter har olika bilder av klientens problem och/eller hjälpbehov*. Jag lyfte också in konkreta observationer och tolkningar av observationer, det vill säga sådant som jag uppfattat att socialsekreterare ofta gör och som har koppling till avhandlingens forskningsfrågor. Exempel på sådant jag bad dem diskutera är *att söka upp klienter på eget initiativ, att avsluta kontakten med klienter som anses ha narkotikaproblem, att agera i klienters ställe, att ställa krav och att inleda tvångsvårdsutredning*. Genom detta förfaringsätt kunde jag få ett fördjupat och berikat material i förhållande till olika observationer och tolkningar och till hur socialsekreterarna begripliggör och rättfärdigar sitt arbete. Under fokusgrupperna var det också min ambition att ge del-

tagarna utrymme att styra och lyfta in sådant som de själva uppfattade som relevant i förhållande till de teman jag presenterade och till studien. Mot slutet ställde jag frågan om alla hade fått komma till tals eller om det fanns sådant de tyckte var relevant som inte hade lyfts, men signalen från deltagarna var att de hade fått komma till tals.

**Tabell 4:** Material, ljudupptagningar av intervjuer och fokusgrupper

	Enhet A	Enhet B	Enhet C	Totalt
Intervjuer med socialsekreterare	13	17	8	38
Intervjuer med arbetsledare	2	3	2	7
Fokusgrupper	1	1	1	3
<i>Totalt</i>	16	21	11	48

## Hantering, bearbetning och analys av materialet

Fältanteckningarna respektive ljudupptagningarna bidrog till mitt samlade material på olika sätt. I fältanteckningarna framträdde sådant som miljöer, sammanhang och händelseförlopp tydligt, medan ljudupptagningarna i detalj fångade språkliga interaktionssekvenser. Det insamlade materialet transkriberades fortlöpande under fältarbetets gång, även om det fanns en viss eftersläpning. De deskriptiva och de reflexiva fältanteckningarna sammanfördes i transkriberingen, men jag tydliggjorde då vad som var mina tankar, upplevelser och tolkningar. Fältanteckningarna transkriberades i sin helhet. När jag transkriberade ljudupptagningar av teammöten, möten mellan socialsekreterare och klienter respektive arbetsledare följde jag Potter och Wetherells (1987) rekommendationer att transkribera med en hög detaljnivå som tar hänsyn till överlappande tal, talturer som smälter samman, pauser, stakningar, ord som sägs med emfas och ord som sägs med högre styrka (jfr Jefferson 2004), detta för att möjliggöra en närgående samtalsanalys. Intervjuer och fokusgrupper transkriberades ordagrant, men med något lägre detaljskärpa. Alla ljudupptagningar av möten mellan klienter och socialsekreterare, mellan socialsekreterare och arbetsledare, samt alla intervjuer och fokusgrupper, transkriberades i sin helhet, men när det kommer till ljudupptagningar av teammöten skedde ett visst urval. Diskussioner om klienter där narkotika på ett eller annat sätt antogs finnas med i bilden



transkriberades i sin helhet, medan diskussioner där narkotika inte nämndes endast transkriberades sammanfattande och övergripande. I transkriberingen kodades personalen som socialsekreterare (S1, S2 etc.) eller som arbetsledare (AL1, AL2 etc.) och klienter kodades som K1, K2 och så vidare. I samband med denna kodning försågs de också med fingerade namn.<sup>59</sup> I övrigt kodades studiens deltagare inte utifrån andra identitetsmarkörer, eftersom mina analyser inte utgår ifrån andra förutbestämda variabler *a priori*, utan istället undersöker hur kategorier, identiteter och identitetsmarkörer konstrueras, görs relevanta och används av deltagarna i olika sammanhang. I samband med att transkriberad empiri valdes ut och användes som text i avhandlingens empiriska kapitel valde jag, i syfte att öka läsbarheten, att göra en viss putsning av empirin och anpassa detaljnivån så att den inte är mer tekniskt detaljerad än vad analyserna i fråga kräver. Konkret innebär detta att när mitt betoning i mina analyser ligger på *vad* som sägs är detaljnivån lägre (kapitel 6 och 7) medan när betoningen ligger på *hur* det talas är detaljnivån högre (kapitel 8 och 9).

### ***Sortering och vissa val gällande materialets användande***

Redan från början höll jag isär olika typer av material, dels utifrån dokumentationsmetod men också utifrån vad som dokumenterades. Denna uppdelning var nödvändig för att få en initial struktur i mitt ganska omfattande och mångfacetterade material. Allt eftersom tiden gick, och allt eftersom mina forskningsfrågor konkretiserades och vässades, kom jag att bli allt mer intresserad av språkanvändning och interaktion på en mikronivå. Som en konsekvens av detta kom mina ljudupptagningar att hamna allt mer i centrum för mina analyser. Dels eftersom jag under mitt fältarbete ständigt strävade efter att dokumentera sådan verbal interaktion som jag fann intressant utifrån studiens forskningsfrågor med ljudupptagningsapparat, dels eftersom ljudupptagningar erbjuder en möjlighet att studera verbal interaktion i högre detaljupplösning än vad fältanteckningar normalt gör. Mina transkriberade fältanteckningar, som på grund av denna utveckling i avhandlingsarbetet hamnar lite i skymundan, används framförallt för att illustrera, rama in och peka ut frågor som är relevanta för avhandlingen, även om vissa enskilda citat från socialsekreterare också blir ämne för noggrannare analys.

---

<sup>59</sup> Jag diskuterar mina överväganden och val kring detta längre fram i kapitlet.

## *Analytiskt förfarande*

Gränsen mellan vad som kan ses som materialinsamling och analys av materialet var initialt glidande. Redan tidigt i forskningsprocessen pendlade jag mellan materialinsamling och tentativa analyser, där preliminära tankefigurer ställdes i relation till såväl teori och tidigare forskning som till fältets praktik, för att sedan nyanseras eller omarbetas i relation till ny empiri. Förfarandet kan beskrivas som en abduktiv kunskapsprocess (Persson & Sahlin 2013). Detta var nödvändigt för att konkretisera de sensitiserande frågor och begrepp som jag initialt utgick ifrån. Mer konkret innebar det initiala analysarbetet att flera gånger läsa igenom och lära känna materialet, identifiera ord, beskrivningar, episoder eller händelser som jag uppfattade hade koppling till studiens forskningsfrågor.

En viktig analytisk sorteringsprincip i detta arbete var att i materialet skilja på *vad* deltagarna gav uttryck för och *hur* de gav uttryck för det. Denna sortering handlar mindre om att sortera konkret material utifrån hur det samlats in eller dokumenterats än om att uppmärksamma och skilja ut olika aspekter i ett och samma material. Gubrium och Holstein (1997) menar att kvalitativt material – liksom den sociala verkligheten som sådan – bär på en dubbelhet och att det finns en spänning mellan hur- och vad-aspekter. Forskaren bör här inte ge det ena företräde framför det andra, utan istället erkänna och bejaka dubbelheten, eftersom kvalitativa studier blir ofullständiga om inte hänsyn tas både till vad den sociala världens byggs upp av för diskursiva resurser och hur den byggs upp i situerad språklig interaktion. De använder sig i detta sammanhang av begreppet *analytisk parentessättning* (*analytical bracketing*) som berörts tidigare i avhandlingen. Vad de avser en analytisk manöver där en viss aspekt av materialet – utan att förringas – tillfälligt analytiskt suspenderas för att möjliggöra ett fokus på en annan aspekt. Denna parentessättning är, som Rennstam och Wästerfors (2015, s. 54) säger, ”temporär och lekfull”, och forskaren bör pendla mellan dessa fokus genom hela analysarbetet. Genom en sådan pendling menar Gubrium och Holstein (1997) att en mer komplex och fullständig bild av den sociala verkligheten kan nås, och det blir då också möjligt att ge en kvalitativ studie en viss förklaringskraft genom att studiens deltagares handlingar (deras *hur*) kan sättas i relation till deras villkor betraktade som de diskursiva resurser – eller den ”lokala kultur” (ibid., s. 172–180) – som utgör deras kontext (deras *vad*). För min del innebar detta att pendla mellan ett fokus på den situerade interaktionen och ett fokus på de diskursiva resurser i socialtjänstpersonalens kontext som tas i bruk, vilket liknar vad

jag i kapitel 4 beskrev som en pendling mellan *diskursanalys* och *analys av diskurser* (Burr 1995/2015, se kapitel 4).

Efter att ovan beskrivna genomläsningar och grundläggande sorteringar var gjorda skilde sig det analytiska förfarandet åt med avseende på vilket material som analyserades. Nedan redogörs för detta.

### *Analys av intervjuer och fokusgrupper*

I mina första läsningar av materialet som samlats in genom intervjuer och fokusgrupper låg mitt fokus framförallt på *vad* som sades. Primärt sökte jag efter socialsekreterares *beskrivningar* (Holstein 1992; Miller 1991) av sitt arbete. Materialet lästes igenom många gånger och jag gjorde en, vad Saldaña (2009) kallar, primär öppen kodning, vilket innebär att meningsbärande enheter namnges eller kodas utifrån forskarens första intryck. Exempel på sådana koder var ”kontakta”, ”söka upp”, ”kalla”, ”informera”, ”mota bort”, ”bistå”, ”villkora”, ”erbjuda”, ”avsluta”, ”argumentera”, ”bekräfta”, ”locka”, ”övertala”, ”utforska”, ”konfrontera”, ”ge råd”, ”hänvisa”. Därefter kategoriserades koderna, vilket innebar en form av reducering (ibid.). Exempelvis reducerades ”informera” och ”hänvisa” initialt till kategorin ”service” och så vidare. Detta kategoriseringsarbete var tentativt och kategorierna förändrades flera gånger under analysarbetets gång. Potter och Wetherell (1987) menar att detta sorterings- och kodningsarbete är en nödvändig del av analysen för att skapa en struktur och en ordning i materialet. I nästa läsning letade jag efter sådant som framstod som återkommande ideal och motstridigheter i personalens tal. För att identifiera ideal och motstridigheter blev det nödvändigt att växla analytiskt fokus på *hur* personalen orienterade sig mot sina beskrivningar, exempelvis om orienteringen uttryckte sympati, antipati eller ambivalens gentemot beskrivningarna. Ett viktigt analytiskt begrepp i denna fas var *ideologiska dilemman* (Billig et al. 1988). Därefter sökte jag i beskrivningarna efter passager där olika arbetsmoment som relaterade till handlingsimperativet rättfärdigades. Även här skedde en växling mellan ett fokus på beskrivningarnas innehåll och personalens orientering mot dem i forskningssituationen (som rättfärdigande beskrivningar). I denna del av analysen blev *tolkningsrepertoarer* (Potter & Wetherell 1987; Toth 2016) ett centralt analytiskt begrepp. Tolkningsrepertoarerna analyserades först utifrån hur de orienterar social handling genom att rättfärdiga olika handlingsstrategier. Här guidades jag av Potter och Wetherells (1987) begrepp *retorisk organisering* och av deras syn på tolknings-

repertoarers interaktiva funktioner och sociala konsekvenser (Wetherell & Potter 1992). Därefter analyserades tolkningsrepertoarerna med avseende på hur socialsekreterare och klienter konstruerades och positionerades inom olika repertoarer. I denna läsning var *positionering* (Harré & van Langenhove 1999) liksom *kategorisering* (Sacks 1992) viktiga analytiska begrepp. En sista läsning gjordes sedan av materialet, vilken guidades av begrepp från Foucaults (1975/2017; 2000a; 2000b; 2000c; 1976/2002) maktanalyser. Den empiri som presenteras och analyseras i avhandlingen som bygger på intervjuer och fokusgrupper (kapitel 6 och 7) är utvald utifrån att jag uppfattar den som representativ – men också illustrativ i en kondenserad mening – i förhållande till de ideal, dilemman och tolkningsrepertoarer som jag identifierar i materialet.

#### *Analys av diskussioner på teammöten och andra samtal professionella emellan*

Efter att, ur materialet som samlades in på enheternas teammöten, sorterat fram och transkriberat klientdiskussioner som berörde klienter med en av personalen förmodad narkotikaproblematik, fortsatte det analytiska förfarandet genom att läsa och läsa om materialet. Jag sökte i diskussionerna primärt efter beskrivningar av klienter och klienters situationer, samt efter de beslut, överenskommelser och slutsatser som diskussionerna utmynnade i. Till en början låg fokus på *vad* som sades, hur klienter konstruerades och hur ansvar positionerades. *Kategorisering* (Sacks 1992) och *positionering* (Harré & van Langenhove 1999) var då viktiga analytiska begrepp. Därefter gjorde jag en omläsning av materialet med ett fokus på *hur* diskussionerna fördes. I och med detta kom jag att bli allt mer intresserad av det interaktionella arbete som personalen utförde i samband med klientdiskussioner, framförallt för de språkliga redskap som används för att skapa trovärdighet och fakticitet i klientbeskrivningarna. Jag sökte efter språkliga redskap och praktiker som bidrog till att framställa beskrivningar av klienter och deras omständigheter som solida, faktiska och oberoende av beskrivaren (*externalizing devices*, Potter 1996). Jag ville också undersöka hur förhållningssätt, åtgärder och beslut framställdes som nödvändiga och rättfärdigade. Denna del av analysarbetet handlade om att identifiera språkliga redskap och talstilar som fungerade normaliserande respektive abnormaliserande (*normalizing* och *abnormalizing devices*, *ibid.*) samt minimerande respektive extremiserande (*minimizing* och *extrematizing devices*, *ibid.*). Jag analyserade också hur personalen positionerade sig själva, hur de med språket framställde sig om opartiska

och ojäviga (*disinterested*, *ibid.*) i förhållande till sina beskrivningar (*stake mangagement*, *ibid.*) och hur de byggde upp kategoritillhörigheter för sig själva med vilka kunskapsanspråk gjordes (*category entitlement*, *ibid.*). Ett sista steg i det analytiska förfarande var att göra en läsning med fokus på olika maktuttryck i materialet (Foucault 1975/2017; 2000a; 2000b; 2000c; 1976/2002).

Mitt fokus på *hur* diskussionerna fördes ledde mig till ett allt större intresse för den interaktionella processen i klientdiskussioner. Jag upptäckte hur både klientkonstruktioner, fakticitet och rättfärdighet var något som ofta byggdes upp successivt över flera samtalssekvenser. I mitt analytiska arbete kom jag att bli allt mer inriktad mot att följa sådana konstruktionsprocesser, varför jag fattade ett beslut att välja ut fyra längre diskussioner, där processen som sådan står i centrum för analysen. Dessa diskussioner, som kan ses som fyra analytiska fallstudier (jfr Merriam 1994, s. 24–35), har valts ut dels för att de utgör tydliga exempel på hur klientversioner konstrueras som trovärdiga och faktiska, dels för att de sinsemellan uppvisar en variation i hur klienter konstrueras och hur ansvar positioneras. Här kan tilläggas att de utvalda klientdiskussionerna inte ska uppfattas som typiska eller representativa innehållsmässigt. Det finns ett närmast oändligt antal faktorer som påverkar klientdiskussioner, så som klienters ålder, kön, etnicitet, drogmönster, vilka droger som används, hur länge de varit klient, om de uppfattas som ”svåra” eller ”lätta” att hjälpa, vad de ansöker om för hjälp och så vidare. Även personalgruppens sammansättning påverkar diskussionerna, varför en sådan representativitet är svår att skapa. Istället motiveras mitt urval av fall av att diskussionerna ska uppvisa en variation som gör analyserna så rika som möjligt i förhållande till avhandlingens forskningsfrågor.

#### *Analys av samtal mellan socialsekreterare och klienter*

I min analys av transkriberade samtal mellan socialsekreterare och klienter sökte jag först efter sekvenser eller serier av sekvenser i materialet som innebar att klienter ställdes inför ställningstaganden gällande en insats, sin självuppfattning eller sitt narkotikabruk. Bland dessa gick jag sedan vidare och valde ut sekvensserier där klienter initialt – på ett eller annat sätt – uppvisade någon form av motstånd i förhållande till ställningstagandet, men där samtalet ändå fortsatte att kretsa kring det aktuella temat. Därefter gjordes en läsning av samtalen där frågan om hur klienter *subjektiverades* (Foucault 2000c; Rose 1989/1999; Villadsen 2004c; Brownlie 2004) och *positionerades* (Harré & Langenhove 1999) stod i centrum. Därpå läste jag

sekvensserierna igen med ett fokus på det *interaktionella arbete* som genomfördes i dessa samtal. Här guidades analysen av den tidigare forskningen om *advice giving* (Hall & Slembrouck 2014) och *doing delicacy* (van Nijnatten & Suoninen 2014) men också av det analytiska begreppet *stake management* (Potter 1996). I denna läsning analyserades även klienters motståndsarbete. Denna analys var guidad av tidigare forskning om *resistance* (Juhila, Caswell & Raitakari 2014). I mina analyser av dessa samtal har jag, precis som i fallet med mina analyser av teammöten, haft ett fokus på processen i samtalen, snarare än på avgränsade språkliga tekniker som sådana. Det innebär att jag även här har valt ut ett mindre antal fall som jag följer över flera sekvenser. I kapitel 9 presenterar jag och analyserar tre sådana samtal. Dessa är utvalda utifrån att de bär på viktiga olikheter i förhållande till mina forskningsfrågor.

## **Etiska överväganden och problem samt något om studiens trovärdighet**

Studien är etikprövad och godkänd av Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg (dnr: 892-16). Forskning som rör människor kräver alltid ett antal etiska överväganden och balansgångar. En grundläggande fråga är hur forskningskravet, det vill säga kravet på forskare att producera ny kunskap på eller om ett fält, ska vägas mot individskyddskravet, som handlar om att skydda och respektera forskningsdeltagares kroppar, autonomi och integritet (Vetenskapsrådet 2002). Även om denna avhandling inte intresserar sig för vare sig kroppar, känslor eller deltagarnas sociala bakgrunder i en direkt mening, så finns det i materialet många beskrivningar av klienters liv som kan uppfattas som intima och känsliga. Hur en yrkesgrupps arbete karakteriseras är också något som kan uppfattas som känsligt.

### ***Information och samtycke***

En grundläggande forskningsetisk princip är det informerade samtycket som bottnar i informationskravet och samtyckeskravet (Israel 2015; Vetenskapsrådet 2002). För att försöka leva upp till dessa krav skickades, redan när jag värvade vuxenenheter till förstudien, skriftlig information ut till enheterna om studien, och i samband med att frågan om medverkan i studien sedan ställdes skickades ett informationsbrev ut till de tillfrågade enheterna. Det framgick i brevet hur och inom vilken tidsram studien

var tänkt att genomföras, hur material skulle samlas in, behandlas och förvaras. Det framgick också att ett deltagande inte innebar någon omedelbar fördel för deltagarna. Det betonades att deltagande var frivilligt och kunde avbrytas närsomhelst – helt eller tillfälligt – utan motivering, liksom att ett initialt samtycke inte innebar ett samtycke när eller i vilket sammanhang eller situation som helst, utan att även ett situationellt samtycke skulle efterfrågas. I brevet betonades att studien inte syftade till att utvärdera vare sig enheten eller enskilda medarbetare. Någon vecka efter att brevet hade skickats ut besökte jag enheternas personalmöten för att informera även muntlig samt för att besvara frågor. I samband med detta besök delades en skriftlig samtyckesblankett ut till samtliga i personalen där de fick ta ställning till att delta i studien genom 1) observation, 2) intervju och 3) fokusgruppintervju. Personalen informerades då också om att ett skriftligt samtycke inte förband dem till deltagande när, var eller hur som helst, utan att även ett muntligt situationellt samtycke skulle efterfrågas vid varje enskilt observations-, intervju- eller fokusgruppstillfällen. De skriftliga samtyckesblanketterna – som samtliga deltagare skrev på – samlades in när studien påbörjades, efter att betänketid hade givits dem och de hade tackat ja till deltagande. När studien väl var igång efterfrågade jag även muntligt samtycke i samband med varje genomförd observation, intervju och fokusgrupp.

I och med att jag observerade samtal mellan socialsekreterare och klienter är även de senare centrala deltagare i studien. Som en konsekvens av mitt val att gå via personal på vuxenenheten för access till dessa samtal, såg informationsprocessen här något annorlunda ut. Klienterna som tillfrågades var sådana som personalen tillskrev en förmåga att kunna avböja medverkan om de ej ville. De tillfrågades, och fick i samband med detta muntlig information av personalen, i god tid innan besöket. De som sa ja till deltagande fick innan besöket också såväl muntlig som skriftlig information av mig. Även här lyftes frivilligheten fram liksom möjligheten att avbryta utan motivering. De informerades om hur materialet skulle hanteras och om att en medverkan inte innebar några omedelbara fördelar eller på annat sätt var kopplad till deras eventuella insatser från socialtjänsten.

Trots ansträngningar att informera så är det informerade samtycket, om vi lämnar den formella etiken, något som kan problematiseras. I en explorativ etnografisk studie är det omöjligt att i förväg i detalj klargöra studiens alla innebörder och hur deltagare kommer att uppfatta dessa. Det handlar också om forskningens konsekvenser och hur den tas emot på kort och på lång sikt. Det informerade samtycket

bygger på en principlistisk föreställning om etik, och på föreställningar om individen som autonom och rationell, som inte fullt ut tar hänsyn till det specifika i varje situation (Israel 2015). Många etnografiska forskare förespråkar därför en situerad etik som betonar den specifika kontexten mer än upprätthållandet av etiska principer (t.ex. Peled & Leichtentritt 2002). Trots information om att deltagandet inte innebar några fördelar, vare sig för socialsekreterare eller klienter, går det inte att utesluta att det kan finnas föreställningar om att ett deltagande på olika sätt kan skapa fördelar, genom att man exempelvis framstår som engagerad eller ”framåt” i förhållande till något som man tror värdesätts av någon i överordnad position. Kanske kan det till och med innebära fördelar. Inte minst aktualiserades detta problem genom mitt val att närma mig observationer där klienter deltar genom personal. Redan att överlåta bedömningen till personal huruvida klienter ska tillerkännas förmågan att lämna ett informerat samtycke är problematiskt. Dels underkänns den egna autonomin hos klienter, dels ökar risken för att klienter ska uppfatta deltagande som en del av deras kontakt med socialtjänsten. Skälen till att jag ändå valde detta förfaringssätt var flera. Dels upplevde jag det som både känsligt och svårt att rekrytera just klienter som använder narkotika på ett annat sätt än genom att bruket redan är känt. Detta hänger ihop med narkotikans juridiska och kulturella status i Sverige. Dels kan klienter med narkotikaproblem som har kontakt med socialtjänsten periodvis befinna sig i krisartade faser karakteriserade av stress, hemlöshet, ohälsa och minskad kontroll i tillvaron. Att i en sådan fas bli uppvaktad av en forskare bedömde jag potentiellt kunna utgöra ytterligare belastning. För att ändå minimera riskerna med mitt förfarande var jag noggrann med att påtala frivilligheten och försökte så långt som möjligt försäkra mig om att de fattade ett eget informerat beslut. Jag uppfattade inte de klienter som deltog i studien som påverkade av narkotika vid observations-tillfällena, även om detta naturligtvis kan vara väldigt svårt att avgöra.

Ett annat problem rör professionella från andra enheter eller från andra organisationer, liksom klienters anhöriga, som ibland har blivit föremål för observation. Som Hammersley och Atkinson (1983/2019) säger så är den etnografiska miljön närmast omöjlig att kontrollera. När oväntade deltagare dök upp informerades de alltid muntligt varpå jag efterfrågade samtycke. Även om det aldrig hände att någon nekade mig närvaro, så bör det beaktas att förfarandet har skett på plats utan att någon betänketid har givits. Mot bakgrund av att det alltid är svårt att fullt ut fatta ett rationellt och informerat beslut, är samtycket i dessa fall mer



problematiskt. Jag har hanterat detta genom att inte göra dessa deltagares bidrag till ämne för närmare analys, även om det händer att de vid enstaka tillfälle skymtas i det presenterade materialet. Detta har dock varit relativt okomplicerat, då det trots allt är socialsekreterarnas arbete som är intressant i förhållande till mina forskningsfrågor.

Ett tredje problem rör vilka situationer som av deltagarna definierats som observationstillfällen och vilka som eventuellt inte har setts som sådana. Att förtroendefulla fältrelationer utvecklas är inte bara ofrånkomligt, utan många gånger en förutsättning för ett etnografiskt arbete, med vilket en moralisk dimension följer som behöver hanteras (ibid.). I samband med att jag informerade om studien berättade jag att jag inte skulle göra några dolda ljudupptagningar utan alltid efterfråga samtycke och tydligt signalera när ljudupptagningsapparaten användes. Samtidigt var jag tydlig med att jag var närvarande i rollen som forskare och att jag var där för att dokumentera mina intryck av vad som skedde på enheterna. När jag förde reflekterande samtal – som ibland kunde ha en mindre formell prägel än intervjuer – inledde jag med att fråga om jag fick ställa några frågor, detta för att markera min roll som forskare, men också för att få ett uttalat samtycke. Även om jag under mitt fältarbete var noga med att försöka göra min närvaro just som forskare påmind, bland annat genom att alltid ha en synlig skylt med ordet ”forskare” på min bröstficka, liksom just genom att föra anteckningar, var rollen ibland svåra att upprätthålla både för mig och för deltagarna. Det tydligaste exemplet var i enheternas fikarum, där socialsekreterare ibland gav sig tillåtelse att – på ett personligt sätt – ventilera såväl glädje som frustration i förhållande till arbetet. Ska socialsekreterarna anses ”lediga” i dessa situationer? Eller ska de hållas ansvariga som frontlinjebyråkrater, och ska då deras ageranden i fikarummet också bli föremål för analys? Detta är en oerhört svår etisk fråga rent principiellt. Jag uppfattade dock inte att de situationer då liknande scener utspelade sig bidrog med något nytt som jag inte redan kunde se på annat håll i mitt material, åtminstone inte i förhållande till vad som var relevant i förhållande till mina forskningsfrågor. Jag har således kunnat välja material som samlats in i mindre etiskt komplicerade situationer utan göra något avkall i förhållande till mitt forskningsintresse. Detta betyder dock att den principiella och mycket intressanta etiska frågan förblir obesvarad.

### ***Konfidentialitet och presentationen av studiens resultat***

Ytterligare ett etiskt bekymmer, både i förhållande till det informerade samtycket och till konfidentialitetskravet, handlar om forskningsresultatet och dess presentation. I förhållande till det informerade samtycket handlar det om att forskningsdeltagare aldrig i förväg kan veta vare sig vad studien kommer att presentera för resultat eller hur resultatet framställs. Detta problem är särskilt centralt i konstruktionistisk forskning, där forskaren så uppenbart gör något med materialet genom att presentera det genom ett speciellt perspektiv. Det finns alltid en risk för att deltagare uppfattar sig missförstådda, feltolkade eller framställda i dålig dager. Jag har försökt att hantera detta genom att dels ha ett fokus på materialet som sådant, det vill säga på de beskrivningar som görs, på det som sägs och på det som åstadkoms genom vad som sägs, snarare än på den som säger det. Jag har också försökt att betona det många gånger allmängiltiga i socialsekreterarnas och klienternas språkbruk. Vidare har jag försökt att genom avhandlingen påminna om att både socialsekreterare och klienter talar i en särskild kontext, där de förväntas orientera sig mot vissa ämnen och uppgifter som många gånger är svårförenliga. Därtill har jag försökt att betona att jag inte på något sätt tar ställning till huruvida vare sig socialsekreterares eller klienters beskrivningar eller ageranden är bra eller dåliga, rimliga eller orimliga, rätt eller fel, utan istället intresserar mig för hur den sociala världen konstrueras i och genom språk och samspel och hur detta orienterar handling.

I förhållande till konfidentialitetskravet (Israel 2015; Vetenskapsrådet 2002) handlar problemet om att inte röja deltagarnas identiteter. Materialet har därför förvarats i ett låst skåp för att inga obehöriga ska kunna ta del av det. För att minimera risken för att studiens deltagare ska vara möjliga att identifiera fingerades alla namn, orter, benämningar på boenden, behandlingshem och öppenvårdsmottagningar redan vid transkriberingen. Personal, klienter och arbetsledare försågs först med koder och sedan fingerade namn. I samband med detta ställdes jag inför några val. När det handlade om klienter uppfattade jag att vissa identitetsmarkörer, så som ålder och könstillhörighet, gjordes relevanta av både personal och av klienter själva. Jag valde därför att ge dem namn som avslöjar deras könstillhörighet. I de fall en exakt ålder nämns i materialet valde jag att justera denna ålder något i transkriberingen. Med personalen förhöll det sig lite annorlunda. Dels återkommer flera i personalen genom hela avhandlingen, dels är antalet män färre än kvinnor, på någon enhet helt påtagligt. För att minska risken för identifikation valde jag därför, när jag gav

personalen fingerade namn, att välja ut 44 fingerade namn där andelen kvinnliga respektive manliga motsvarade andelen kvinnor och män i studien. Dessa namn fördelades sedan slumpmässigt på deltagarna på ett sätt så att det inte finns någon garanterad koppling mellan namn och könstillhörighet i det i avhandlingen presenterade materialet. För att ytterligare minska risken för identifikation valde jag också valt att byta namn när en och samma personal återkommer på flera ställen genom avhandlingen. Att jag trots allt gav dem fingerade namn (och inte bara neutrala koder) berodde på att det bidrar till en ökad läsbarhet och en bättre gestaltning av materialet. Personalen kodades inte heller med avseende på ålder eller år i yrket. Avgörande för min bedömning var att mina analyser av socialsekreterarna inte baserar sig på några i förväg bestämda variabler. Jag valde också att inte redovisa mina resultat med avseende på enhet. Avgörande för detta beslut är att jag inte gör fallstudier av enheterna, utan intresserar mig för generella mönster i institutionellt språkbruk. Med enhetschefer och förste socialsekreterare är risken för identifiering än större eftersom de är färre till antalet. Dessutom saknade en enhet förste socialsekreterare, varför enhetschefen utförde sådana uppgifter som förste socialsekreterarna utförde på de andra enheterna. För att minska risken för identifiering valde jag därför i avhandlingens empiriska och analytiska kapitel att beteckna både förste socialsekreterare och enhetschefer för *arbetsledare*. En baksida med detta val är att dessa roller inte skiljs åt i avhandlingen, trots att de faktiskt har olika roller i förhållande till såväl personal som budget. Samtidigt agerar förste socialsekreterare på enhetschefers uppdrag, och till deras uppgifter hör inte bara att stödja socialsekreterare i klientarbetet, utan även att kontrollera att arbetet utförs på ett sätt som är i linje med organisationens arbetssätt och mål. Huruvida socialsekreterare interagerar med en förste socialsekreterare eller en enhetschef är heller inte avgörande för mina analyser.

### ***Om studiens trovärdighet***

Jag har i min redogörelse för studiens teoretiska ram och mitt tillvägagångsätt diskuterat frågor som berör studiens trovärdighet, exempelvis när jag diskuterade min vetenskapsteoretiska position, när jag skrev om mitt urval, samt när jag beskrev mina intervjuer som konstruerande och situerade interaktionella händelser. Mot bakgrund av detta är det uppenbart att studiens reliabilitet inte kan prövas genom att någon annan replikerar studien. Som Börjesson (2003) säger *gör* man som konstruk-

tionistisk forskare något med det som studeras, och jag har i hög grad varit delaktig i att producera studiens resultat, något som gäller såväl hur jag konkret har gått till väga som vilka kategoriseringar och tolkningar jag har gjort i förhållande till materialet. Jag betraktar min inverkan på fältet inte bara som något ofrånkomligt utan också som en del av min metod och således som en tillgång (jfr Hammersley & Atkinson 1983/2019). Studiens reliabilitet får därför istället relateras till dess genomskinlighet (Widerberg 2002). Jag har i avhandlingens alla kapitel haft som ambition att på ett så transparent sätt som möjligt beskriva mitt tillvägagångssätt, mina begrepp och utgångspunkter, liksom vad konsekvenserna blir av mitt sätt att arbeta. Genom detta blir det möjligt för andra att bedöma denna aspekt av studiens trovärdighet.

Begreppet validitet avser normalt ett mått på hur adekvat metoden är i förhållande till vad som studeras. I studiens sammanhang handlar det om huruvida mina resultat kan anses underbyggda av mitt tillvägagångssätt, mitt material och mitt analytiska förfarande. Åter är tillvägagångssättets transparens av vikt, och jag har i detta kapitel haft som ambition att beskriva mitt analytiska angreppssätt noga. I detta sammanhang kan det också vara värt att, likt Sahlin (1999), lyfta fram att diskursanalyser är relativt öppna för intersubjektivitetstest, då andra forskare kan studera materialet och sålunda undersöka om de mönster jag identifierar träder fram. I denna anda har jag i studiens empiriska och analytiska kapitel presenterat rikligt med empiri för att ge läsaren en möjlighet att ta ställning till rimligheten i mina tolkningar och slutsatser. Under mitt fältarbete har jag också använt mig av en slags metodtriangulering (Merriam 1994) vilket har inneburit en möjlighet att relatera material från observationer, individuella intervjuer och fokusgrupper till varandra. Genom att löpande under fältarbetet uppmärksamma likheter och skillnader har detta kunnat användas som utgångspunkt för nya frågor och ingångar. Exempelvis använde jag mig av tentativa tolkningar och analyser som byggde på material som samlats in genom individuella intervjuer och observationer som utgångspunkt när jag utformade teman till fokusgrupperna. Detta gav mig möjlighet att dels få dessa tentativa tolkningar fördjupade, nyanserade och berikade av personalgrupperna, dels att få vissa frågor och teman utvecklade samt studerade i ett nytt kommunikativt sammanhang.

Generaliserbarheten av studiens resultat har berörts tidigare i kapitlet i samband med att jag diskuterade mitt urval. Lokala etnografiska studier gör sällan anspråk på

allmängiltiga resultat enbart på basis av ett representativt urval i en statistisk bemärkelse. Inte desto mindre menar jag att studiens resultat, genom att förankras i teori och tidigare forskning, kan generaliseras till att vara giltiga även utanför de socialkontor på vilka studien har varit situerad, och säger något om viktiga aspekter av socialtjänstens klientarbete även på andra orter och med annan inriktning (jfr t.ex. Gobo 2008; Mitchell 1987).

## Förekommande transkriberingsmarkörer

I avhandlingens följande kapitel redovisas och sammanfattas studiens resultat. Utvald empiri presenteras och analyseras i förhållande till avhandlingens frågeställningar. Jag har ovan redogjort för transkriberingsförfarandet och för hur material processats till presenterad text. Nedan följer en lista över förekommande transkriptionsmarkörer. Markörerna är vanligt förekommande i diskurspsykologiska och konversationsanalytiska studier, och har en grund i Jeffersons (2004) omfattande och väl utarbetade transkriberingssystem.

Understruket ord markerar emfas.

Att en taltur innehåller [ en hakparentes indikerar överlappande tal.

[ Alltså att nästa talare talar samtidigt.

... markerar en tystnad/paus i tal, när längden på pausen är mindre relevant för analysen.

(2) markerar två sekunders tystnad/paus i tal, medan (.) markerar en mycket kort men ändå märkbar paus när pausen är relevant för analysen.

När en taltur avslutas med likhetstecken=

=och nästa taltur inleds med samma tecken, markeras att talturerna flyter ihop utan paus.

- markerar att en talare blir avbruten, eller avbryter sig själv, i en mening. ("Jag tänker att-".)

::: markerar att det föregående ordet dras ut ljudmässigt, och : markerar att ljudet dras ut kortare, men ändå märkbart. ("Eh::: hm:".)

[Text inom hakparentes] är text som jag har skrivit dit i syfte att kommentera, förtydliga eller för att på ett oidentifierat sätt benämna personer eller platser som omtalas.

[...] markerar att jag tagit bort text.

## 6 Ideal och motstridigheter i socialtjänstens klientarbete

Detta kapitel, som är avhandlingens första empiriska och analytiska kapitel, knyter an till avhandlingens första frågeställning, och syftar till att synliggöra ideal och motstridigheter i personalens tal när de orienterar sig i förhållande till handlingsimperativet. I kapitlet visar jag hur de motstridigheter jag identifierar har en dilemmatisk klangbotten med rötter i ideal som är omhuldade, men alltså motstridiga, såväl i det sociala arbetet som i vår kultur i allmänhet. För att leda in läsaren på avhandlingens scen presenterar jag först ett utdrag ur mina fältanteckningar från ett observationstillfälle på en av vuxenheterna i studien, men i övrigt bygger kapitlet på material från fokusgrupper, intervjuer och reflekterande samtal med socialsekreterare och arbetsledare på enheterna. I kapitlet återfinns således utdrag ur samtal där personalen bara pratar med mig, men också ur samtal där de interagerar både med mig och varandra. I huvudsak intresserar jag mig i kapitlet för innehållet i personalens beskrivningar – för *vad* de berättar – men för att synliggöra ideal och dilemman, och hur personalen balanserar mellan ibland motstridiga ideal, är det också nödvändigt att uppmärksamma *hur* de berättar och förhåller sig till sina beskrivningar. Genom att både lyfta fram återkommande innehåll i personalens beskrivningar och personalens orientering mot detta innehåll (t.ex. om de uttrycker sympati, antipati eller ambivalens i förhållande till innehållet, jfr Miller 1991), kan det språkliga material – de diskursiva resurser – med vilket arbetet i förhållande till handlingsimperativet konstrueras synliggöras, samtidigt som det blir möjligt att identifiera ideal och motstridigheter i beskrivningarna. Även om det inte går att göra någon direkt koppling mellan hur frontlinjebyråkrater beskriver arbetet i en organisation och hur det faktiskt utförs (se t.ex. Brunsson 1989/2006) så utgör de ideal och dilemman som de förhåller sig till centrala aspekter av arbetets kontextuella villkor. I förhållande till dessa villkor verkar de i sitt dagliga arbete och dessa villkor orienterar också deras prioriteringar.

## Socialsekreterares vardagliga dilemman

Det är fredag förmiddag i slutet av januari. Jag och socialsekreteraren Signe sitter på Signes kontor som är centralt placerad på enheten, mitt emot ett fikarum lokaliserat på andra sidan av korridoren. Korridoren är lång och svänger höger i borten änden, för att sedan vända tillbaka längst byggnadens andra långsida. Matta, neutrala färger, med socialsekreterares och arbetsledares kontor på de sidor med fönster som vetter utåt, och olika kollektiva utrymmen (förutom fikarum även mötes- och konferensrum) i mitten av byggnaden. Kafferasten är slut, men några sitter ändå kvar och småpratar. Det luktar angenämt av kaffe. Någon har haft med sig fikabröd och bjudit på denna fredag. Signe och jag väntar på en klient – en ung man som heter Andreas och som sägs använda heroin och andra opiater – som har en besökstid hos Signe. Signe berättar att Andreas inte har några pågående insatser från socialtjänsten och att han egentligen inte heller ansöker om någon konkret insats. Socialtjänsten har inte heller tagit emot någon anmälan gällande honom, svarar hon när jag frågar. Däremot har Andreas, som har haft ”en långvarig kontakt med socialtjänsten till och från”, uttryckt ett intresse för en sjukvårdskontakt, något som Signe säger sig vilja stödja samtidigt som hon också vill ”finnas till hands” och kunna erbjuda honom annan hjälp ”om han får det svårare i kampen med drogerna”. Klockan är nu drygt kvart över elva och Andreas, som nu är mer än femton minuter sen, har fortfarande inte kommit. Signe går mot receptionen, nu för tredje gången, och tittar om han har dykt upp. ”De brukar ringa från receptionen när de kommer, men jag går ibland och kollar ändå. För ibland kan det vara lite kö och så. Och alla anmäler sig inte i receptionen.” Men Andreas har inte kommit. Signe ser bekymrad ut, ringer hans mobiltelefon, prövar flera olika nummer som finns antecknade i Andreas digitala journal. Hon överväger också om hon ska ringa hans flickvän, men bestämmer sig för att inte göra det i detta läge. Jag frågar: ”Hur går du vidare nu? Om han inte kommer?”. (Utdrag ur mina fältanteckningar)

Den inledande prologen ovan beskriver en vanlig situation på vuxenheterna i studien. Att klienter, av okända skäl, inte kommer på avtalade mötestider med socialsekreterare är något jag ofta observerar under mitt fältarbete. De senare ställs då inför att ta ställning till hur de ska förhålla sig till att klienten i fråga uteblivit från ett planerat möte. Ska de på eget initiativ söka kontakt med klienten? Eller ska de ägna sig åt andra klienter eller arbetsuppgifter och invänta att klienten självmant söker kontakt igen? Regelbunden användning av narkotika är associerat med olika typer av risker, och heroinmissbruk är särskilt kopplat till risk för överdosering, något som i otrygga miljöer kan föra med sig allvarliga följder (Richert 2014; Richert & Svensson 2008). Kanske behöver Andreas akut hjälp? Samtidigt, även om socialsekreterare har god kännedom om sina klienter så är det obestridligen så att de aldrig



kan ha full insyn i deras tankar, känslor, intentioner och planer. Även de som har kontakt med socialtjänsten har rätt till ett privatliv, och det är sålunda helt möjligt att Andreas i exemplet ovan faktiskt vare sig önskar eller behöver Signes hjälp mer. En annan fråga som utdraget väcker är hur stort ansvar Signe bör ta för att Andreas förmodade önskan om en sjukvårdskontakt ska förverkligas. Är det mest rimligt att låta Andreas själv vara den som driver detta och arbetar för att etablera den önskade sjukvårdskontakten, eller bör hon aktivt hjälpa honom att hitta rätt i den sjukvårdsorganisatoriska djungeln, genom att exempelvis ringa och boka besökstider åt Andreas? Kanske till och med skjutsa honom till möten med sjukvården i enhetens tjänstebil för att försäkra sig om att han verkligen kommer dit? Eller bör hon snarare ”sätta press” på honom? Ställa krav på honom att han måste etablera en sjukvårdskontakt, eftersom hon annars kan behöva inleda en LVM-utredning? En tredje fråga som utdraget väcker är om den aktuella sjukvårdskontakten verkligen motsvarar Andreas hjälpbehov. Delar Signe denna uppfattning, eller gör hon en annan bedömning av Andreas behov? Socialsekreterare behöver, oavsett hur välutbildade de är, förhålla sig klienters egna uppfattningar om sina problem och eventuella hjälpbehov. När socialsekreterare och klienter inte har samma uppfattning behöver socialsekreterare ta ställning till huruvida de på något sätt ska agera för att förändra klientens uppfattning, eller om de ska ta klientens bild som utgångspunkt för ett eventuellt fortsatt arbete (något som potentiellt kan innebära att ett förändringsarbete uteblir). Även om det inte framstår som ett problem i den inledande vinjetten så är det tydligt att Signe, åtminstone som en utgångspunkt, accepterar Andreas idé om hur han ska bli hjälpt. Samtidigt indikerar formuleringar som ”finnas till hands” och ”erbjuda honom annan hjälp” att hon möjligen kan ha andra tankar om Andreas hjälpbehov. En ytterligare fråga som utdraget väcker är hur mycket tid och resurser Signe överhuvudtaget kan och bör lägga på klienter som inte söker någon konkret insats från socialtjänsten och dessutom uteblir från inbokade möten. Som Lipsky (1980/2010) säger så innefattar frontlinjebyråkratiskt arbete att ständigt behöva ransonera med befintliga resurser, och troligen finns det andra klienter som också gör anspråk på Signes uppmärksamhet.

De ovan beskrivna frågorna knyter på olika sätt an till hur socialtjänstens handlingsimperativ har formulerats i 5 kap. 9 § SoL, att socialtjänsten ”skall aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket” och ”arbeta för att förebygga och motverka miss-

bruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel”, som det står i 3 kap. 7 §. Men de knyter också an till de i socialtjänstlagen postulerade kraven att respektera och värna klienters självbestämmanderätt och integritet, att hjälp och vård ska planeras ”i samförstånd med den enskilde” (5 kap. 9 § SoL) och att socialtjänstens arbete ska inrikta sig på att ”frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser” (1 kap. 1 § SoL). Situationer som aktualiserar dessa frågor beskrivs i mitt material av personalen ofta som ”bedömningsituationer” där olika förhållanden noggrant behöver vägas mot varandra, men mitt argument i detta kapitel är att dessa situationer inkluderar mer än bara komplexa professionella bedömningar. Svårigheterna som uppstår är också kopplade till att ideal som personalen omhuldar – ideal som är centrala i socialt arbete och som i sin tur är länkande till principer och förgivettaganden som de flesta av oss sympatiserar med – ställs mot varandra. Det handlar alltså om professionella ideal som kan ses som en slags förlängning av samhälleliga och kulturella värderingar och föreställningar. Det är just detta som utgör den dilemmatiska dimensionen i dessa situationer. I kapitlet kallar jag de manifesta situationer i vilka frågor som de ovan nämnda väcks för *problem* då de för socialsekreterarna inkluderar att någon form av svår avvägning behöver göras. Begreppet *dilemma* används för att ringa in en dimension i sådana problem som handlar om att motstridiga ideal ställs mot varandra och där alla tillgängliga handlingsstrategier i förhållande till dilemmat – potentiellt eller faktiskt – bär på något negativt genom att utmana en gemensamt omhuldad kulturell föreställning eller värdering. Med utgångspunkt i beskrivningar av konkreta problematiska situationer påvisar jag i kapitlet, med hjälp av begreppet *ideologiska dilemman* (Billig et al. 1988, se kapitel 4), hur dessa situationer konstitueras som dilemmatiska. Detta sker genom att jag spårar de ideal som socialsekreterare orienterar sig mot, och som ställs mot varandra, när de beskriver sitt arbete i förhållande till handlingsimperativet. Jag presenterar nedan tre problem med dilemmatiska kärnor. Dessa problem, som i praktiken överlappar varandra men är ändå är analytiskt åtskiljbara, har jag valt att kalla *integritetsproblemet*, *autonomiproblemet* och *sanningsproblemet*.

### ***Integritetsproblemet***

Narkotika och narkotikabruk begripliggörs i Sverige utifrån relativt stabila föreställningar om risk och fara (Hübner 2001; Månsson & Ekendahl 2015). När en klient som använder narkotika inte självmant efterfrågar hjälp, inte söker eller upprätthåller

kontakten med socialsekreterare, aktualiseras en central fråga som berör ansvar, och socialsekreterare ställs – precis som Signe i kapitlets inledande vinjett – inför ett val. Ska de själva på något sätt agera för att få kontakt med klienten och föra möjligheten till hjälp på tal, eller ska de invänta att klienten själv tar ett sådant initiativ? Nedan följer två intervjuutdrag från olika intervjutillfällen, det första från en intervju med socialsekreteraren Jill, det andra från en intervju med arbetsledaren Robin:

**Johan:** Som myndighetsutövande socialsekreterare så tvingas du ibland, tänker jag, att komma till ett beslut om du ska släppa en person, eller om du ska fortsätta att... ja men ringa, skicka brev, kalla, söka upp liksom så?

**Jill:** Ehm... den biten så... då går jag till min förste [arbetsledare] och mer eller mindre typ frågar om hur- ja ber [arbetsledaren] bestämma. För jag tycker det där är jättesvårt.

Socialsekreteraren Jill framställer tydligt det uppmålade scenariot som problematiskt och som något hon gärna överlåter till en arbetsledare att besluta om. Arbetsledaren Robin beskriver i sin tur de överväganden som kan göras och hur socialsekreterare kan instrueras i liknande situationer:

**Robin:** Vi släpper ju inte alltid personer. Eller jag uppmanar i alla fall ibland till att fortsatt att söka, fortsatt att ligga på tills man börja känna att... börjar vi närma oss nån form av integritetskränkning här nu eller?

Även i Robins beskrivning går det att ana att dylika situationer bär på en avvägning som kan vara problematisk. Det problematiska beror dock inte bara på att personalen behöver göra komplexa bedömningar, utan hänger också ihop med att olika ideal ställs emot varandra. Ledtrådar till vad dessa handlar om kan spåras i arbetsledarens ordval ovan: Varför framstår det först som rättfärdigat att ”fortsätta söka” och ”fortsätta ligga på”? Och varför kopplas detta sedan till en potentiell ”integritetskränkning”? Vad är det som tas för givet i det som arbetsledaren säger? Jag kommer nedan visa hur integritetsproblemet uppträder genom en samtidig orientering mot två tillsynes motstridiga ideal. Det ena idealet framträder ofta tydligt och handlar just om *klientens rätt till integritet*, ett ideal som sätter klientens självbestämmande och rätt till ett insynsskyddat privatliv i centrum. Det andra idealet framträder, ibland underförstått och ibland explicit, som ett ideal som jag har valt att kalla *klientens rätt till undsättning* där socialsekreterares egna initiativ, liksom sådant som tillsyn, uppsikt och

tillgänglighet, sätts i främsta rummet.<sup>60</sup> När samma typ av situation diskuteras i en fokusgrupp säger socialsekreteraren Per:

Det- det är det jag känner att jag aldrig blir klok på riktigt. Det där med att aktivt sörja och... se förmågan att- se sin situation. För dom... dom kanske inte kommer [till socialkontoret] för att dom inte har förmåga till det. Men samtidigt... å andra sidan, så har vi väl den här... Har staten rätt att alltid inskränka på folks integritet? Man hamnar alltid mellan dom två pelarna, och jag blir aldrig klok... på nåt resonemang. Hur man ska se på det liksom.

Pers framställning är uppbyggd av kontrasterande teman och innehåller flera tecken på tvekan, något som Billig et al. (1988, s. 143) menar är typiskt när ideologiska dilemman tangeras. Centralt i utdraget är å ena sidan formuleringar som kopplar klienters uteblivna möten med socialtjänstens personal till en eventuell oförmåga att uppfatta eller agera i sitt intresse, å andra sidan ordalydelser där initiativ från socialtjänstens sida länkas till en potentiell kränkning av klienters integritet. Vad dessa yttranden tar för givet och bygger på är väletablerade föreställningar och värderingar, dels om att vi som samhällsmedlemmar har ett visst ansvar för medmänniskor som eventuellt inte reder sig själva, dels om att individer ska tillerkännas en viss grundläggande frihet och integritet i förhållande till staten. Socialsekreteraren kan i utdraget således sägas försöka balansera två olika ideal mot varandra som båda är välkända i det sociala arbetet. Att staten inte ska kontrollera och styra individers liv i detalj, utan att samhällsmedborgare ska ha ett skydd mot statlig insyn och kontroll, är något som troligen de flesta håller med om. Socialsekreteraren Olivia placerar in detta ideal i det sociala arbetets vardag:

Ibland så känner jag- den här avvägningen, man får göra det lite... för vad har socialtjänsten- det är ju liksom en... samhällsmackapär. Vad har vi för rätt att gå in i människors liv och bestämma och se också... och styra och hela tiden tjata oss in också?

I Olivias ifrågasättande av socialtjänstens rätt att tränga sig på klienter kan ett underliggande ideal om klienters rätt till integritet spåras. Även om syftet är att föra möjligheten till hjälp på tal, kanske rent av att framställa konkreta hjälperbjudanden, så visar utdraget att detta är något som kan uppfattas som att ”tjata”, ”styra” och bestämma”, vilket de flesta skulle uppfatta som ett oönskat agerande mot den enskildes integritet. Men när vi har med dilemman med en ideologisk klangbotten att göra är normalt

---

<sup>60</sup> Ordet ”rätt” ska i detta sammanhang inte ses som en juridisk term. Istället refererar ordet till mer allmänna uppfattningar och föreställningar – en *common sense* – om rättigheter, oavsett om dessa är förankrade i lagstiftning eller ej.

dilemmats båda sidor allmänt försanthållna. Att uttrycka sympati för ena sidan är därför något som oftast kräver att även den andra sidan adresseras, eftersom det annars finns risk för att framstå som okänslig eller omedveten (Billig et al. 1988). Olivias inledande formulering är därför intressant. Med orden ”ibland” och ”avvägningen” signaleras att idealet om klienters rätt till integritet inte är allena-rådande. Det går därför att läsa Olivias yttrande som en balanseringsakt med vilken hon öppnar för att även annan hänsyn behöver tas. En liknande balanseringsakt utförs av socialsekreteraren Cornelia i utdraget nedan, men här uttrycks en tydligare sympati för idealet om klientens rätt till undsättning. Utdraget är hämtat ur en intervju som genomfördes i samband med ett observationstillfälle där integritetsproblemet aktualiserades genom att en klient för andra gången i rad uteblev från ett inbokat besök med socialsekreteraren. Nedan har jag just ställt en fråga om hur hon kommer att förhålla sig till den uppkomna situationen:

Jag tror inte vi kommer avsluta, utan jag tror kanske mer att... att eh... man får försöka ringa honom igen och kanske skicka ett nytt brev. Att man försöker få någon form av kontakt. För att se liksom- är det så att eh... situationen har blivit allvarligare? Så tycker jag ju det är viktigt att man är tillgänglig och försöker nå honom. Även om det är så att... han kanske inte vill bli nådd. Att jag ändå liksom arbetar aktivt att försöka få nån form av kontakt.

I Cornelias beskrivning av hur hon vill fortskrida i arbetet med klienten är det tydligt att hon orienterar sig mot ett underliggande ideal om klientens rätt till undsättning som innefattar såväl tillsyn och uppsikt (”för att se liksom-”) som tillgänglighet och initiativ från hennes sida. Att detta förhållningssätt framställs som nödvändigt och rättfärdigt trots att klienten kanske inte vill bli nådd synliggör också tydligt orienteringen mot klienters narkotikabruk som riskfyllt. Men Cornelias yttrande är också rikt på tvekanden, och hennes språkbruk är uppmjukat med uttryck som ”jag tror” och ”tror kanske” vilket indikerar en känslighet i förhållande till ämnet (jfr van Nijnatten & Suoninen 2014). Att Cornelia överhuvudtaget nämner det möjliga förhållandet att klienten kanske inte vill bli nådd visar att klientens integritet är något som också behöver adresseras. Värt att notera är vidare hur Cornelia länge använder pronomenet ”vi” och ”man”. Genom detta lyfts integritetsproblemet från Cornelia som individ och görs till enhetens gemensamma problem.

Den besvärliga kärnan i integritetsproblemet är att vad som kan beskrivas som initiativ från socialsekreterarens sida – tillgänglighet, tillsyn, uppsikt och hjälperbjudanden – också kan uppfattas som kontroll och intrång i den personliga sfären.

”Hjälp” som inte är efterfrågad kan uppfattas som påtryckande och påträngande. Å andra sidan kan en ensidig orientering mot idealet om klientens rätt till integritet, i lägen där klienter faktiskt är oförmögna att söka hjälp eller formulera ett hjälpbehov för egen maskin, uppfattas som underlåtelse. Med Foucault (2000a; se även Järvinen 2002/2013) kan problematiken kopplas till den pastorala maktformens dubbelhet som både ”hjälpande” och kontrollerande (jfr också *underlåtenhetsmakt*, Swärd och Starrin 2000/2016). I studiens kontext tillspetsas dilemmat av en väletablerad tankefigur att individer med narkotikaproblem förlorar sin förmåga att utöva sin frihet.<sup>61</sup> I denna tankefigur tillskrivs narkotikan en inneboende förmåga att blockera eller förvräda förmågan till självstyre och kidnappa den frihet som individer annars menas besitta. En konsekvens av detta sätt att tänka är att klienters ”ovilja” till kontakt kan tolkas som en slags ”viljesjukdom” som tar sig uttryck i en blockerad frihet och beslutsförmåga. I det lite längre utdraget nedan, från en fokusgrupp, diskuterar socialsekreterarna Elise, Felicia och Jakob sitt arbete med klienter där föreställningen är att klienternas frihet och förmåga att fatta beslut gällande dem själva eventuellt brister. Vad diskussionen har lett in på är huruvida man bör avsluta kontakten (”avsluta ärendet”) med klienter där det vare sig pågår någon hjälpinsats eller föreligger någon uttalad ansökan om en sådan, eller om man utifrån en ambition att hjälpa bör ha en fortsatt närvaro – ”ha ärendet öppet” – och fortsätta att söka ett samarbete med dessa klienter ”som ett motivationsarbete”:

- 1 **Elise:** Nä men den [bedömningen] är svår, tycker jag, för det finns ju en del klienter
- 2 där man faktiskt känner det där ”ja, fast förstår den här personen riktigt, och kan han
- 3 resonera själv kring liksom sin missbruksproblematik på ett bra sätt” och kanske där vi
- 4 ser- vi känner en större oro än vad personen själv gör liksom. Fast då tänker jag också
- 5 att det handlar om ”okej, men det finns fortfarande ingen pågående insats”. Alltså
- 6 ingen... alltså då får man ju fortfarande försöka förhålla sig till det. Men kanske vara
- 7 ännu mer tydlig med- såhär ”avslut”, hänvisa till att ”du får söka hjälp om du behöver
- 8 det” och liksom vilka andra instanser det finns, så. Men jag känner ju såhär- jag
- 9 kommer direkt att tänka på ett sånt ärende som jag har, där vi håller det öppet, där vi
- 10 lite resonerar kring... ja kan vi verkligen släppa? Ja... det är svårt.

---

<sup>61</sup> Ett illustrativt exempel av denna diskurs finns i journalisten och författaren Miki Agerbergs (2004/2018) bok *Kidnappad hjärna – en bok om missbruk och beroende* (se Valverde 1998 för en mer kritisk diskussion), men tankefiguren kommer också till uttryck i den medicinska litteraturen, i offentliga utredningar och dokument. I regeringens proposition (2012/13:77, s. 27) *God kvalitet och ökad tillgänglighet inom missbruks- och beroendevården* står det t.ex. att ”det ligger i missbruks- och beroendeproblematikens natur att suget efter drogen åsidosätter förmågan att bryta missbruksbeteendet trots insikt om de negativa hälsomässiga och sociala konsekvenserna”.

11 **Felicia:** Jag tycker att... alltså våran... nå men jag tänker lite på det du sa där, Elise,  
 12 och jag kan ju förstå det, för jag har ju också haft några såna där man känner så.  
 13 ”Men du fattar ju inte hur allvarligt det är” eller så. Men jag tänker ändå, eller för min  
 14 egen del så tänker jag att det behöver stå tillbaka. För att den måttstocken jag har...  
 15 vad betyder det egentligen? ”Åh, jag känner sån oro för dig”, liksom... Ska det vara  
 16 med i bedömningen om vi ska ha ett ärende öppet eller inte? Om det inte finns nånting  
 17 som är mer konkret än att jag tycker att ”åh vad jag är orolig för dig”. Jag tycker nog  
 18 inte det alltså. [...] Vem är jag att bestämma att jag ska hålla ett ärende öppet för att  
 19 jag tycker att ”du är nog illa ute”, alltså jag är nog inte riktigt med på det. För mig blir  
 20 det lite storebror liksom. [...]

21 **Jakob:** Jag tycker ändå att vår oro räknas också. Precis som dom som skickar en  
 22 orosmälän så räknas ju vår oro också, tycker jag. Och att det blir liksom en, som ett  
 23 motivationsarbete. För klienten. Sen håller jag med också att man bör avsluta såklart.  
 24 Men ibland, i vissa lägen, man har inga insatser men man kanske har kontakt med  
 25 klienten för man vet- man är orolig för den. Det är mer som ett motivationsarbete.

I utdraget är det retoriska arbetet med att balansera idealen tydligt. I Elises inledande taltur (rad 1–10) sker en pendling. Efter att ha gjort en beskrivning av hur vissa klienter kan misstänkas vara oförmögna att fatta beslut gällande sig själva (rad 1–4), orienterar hon sig sympatiskt mot att ”avsluta” (rad 4–8). Därefter sker en ny pendling i beskrivningen mot att ändå inte ”släppa” klienter (rad 8–10) vilket signalerar en annan orientering. Hennes pendlade avslutas kärnfullt med formuleringen ”det är svårt” (rad 10). Därefter uppstår en tydligare meningsskiljaktighet där först Felicia framställer det som problematiskt att ta sin egen oro som utgångspunkt för kontakten (rad 13–20). Kopplingen till integritetskränkning och kontroll blir tydligt i uttrycket att det blir ”lite storebror” (rad 20). Uttrycket har en kulturell koppling till författaren George Orwells (1949/2020) välkända uttryck ”storebror ser dig” från boken 1984, där en alltigenom övervakande och kontrollerande statsapparat målas upp. Retoriskt arbetar formuleringarna upp ett argument för idealet om klientens rätt till integritet. Jakob, å andra sidan, framställer en egen oro som skäl nog för att ha kontakt med klienter och för ett ”motivationsarbete” (rad 25). Formuleringen att man har kontakt med klienter för att ”man är orolig” uttrycker en orientering mot idealet om klienters rätt till undsättning, ett ideal som bottnar i allmänna kulturella föreställningar om medmänskligt ansvar. Värt att notera i utdraget är hur inte bara Elise, utan även Felicia och Jakob, retoriskt balanserar och väger in kontraidealerna i sina talturer. Felicia inleder med de sympatiserande formuleringarna ”jag kan ju förstå det” och ”jag har ju också haft några såna där man

känner så” (rad 12) innan hon – med hjälp av uttrycket ”men jag tänker ändå” (rad 13) – växlar över till att förespråka det andra idealet. De inledande uttrycken fungerar i sammanhanget som *disclaimers* (Hewitt & Stokes 1975) som underlättar framförandet av det efterföljande budskapet. Men även efter denna växling är hennes språkbruk rikt på uppmjukande ord som ”nog” (rad 17 och 19), ”inte riktigt” (rad 19) och ”lite storebror” (rad 20) vilka kan läsas som delaktiga i ett balanseringsarbete. Även i Jakobs taltur adresseras kontraidealet. Tydligast sker det genom formuleringen ”sen håller jag med om att man bör avsluta såklart” (rad 23) men även med formuleringar som ”tycker *ändå* att vår oro räknas *också*” (rad 21), ”*ibland i vissa lägen*” och ”man *kanske* har kontakt” (rad 24). Med Foucaults (2000b; 2000c; se även Rose 1989/1999) begrepp *subjektivering* kan utdraget också sägas beskriva ett arbete i förhållande till handlingsimperativet som i hög grad sker *genom* klienters subjekt och frihet, exempelvis genom hänvisningar till klienters egna ansvar (”du får söka hjälp om du behöver det”, rad 7–8), genom information (”vilka andra instanser det finns”, rad 8) och genom ett fokus på klientens viljeliv (”som ett motivationsarbete”, rad 22–23 och 25). I utdraget uttrycks också pastorala förhållningssätt (Foucault 2000a; Järvinen 2002/2013) som handlar om att både hjälpa och kontrollera genom relation och genom att lära känna (”förstår den här personen riktigt, och kan han resonera själv”, rad 2–3 och ”man kanske har kontakt med klienten för man vet- man kanske är orolig för den”, rad 24–25).

### *Integritet och auktoritarism*

Ovan har jag visat att integritetsproblemets dilemma, så som det framstår i personalens tal, handlar om att socialsekreterare i vissa situationer inte kan försäkra sig om att klienter är förmögna att utöva sin frihet utan att riskera att deras arbete framstår som integritetskränkande, samtidigt som socialsekreterare inte heller kan värna klienters rätt till frihet och integritet fullt ut utan att riskera att detta kan uppfattas som underlåtelse. Det handlar om att socialsekreterare inte på eget initiativ kan söka upp och/eller påtala möjligheten till hjälp för klienter utan att riskera att detta uppfattas som ett påtryckande eller påträngande intrång i den personliga sfären, samtidigt som det kan uppfattas som underlåtenhet att låta bli. Integritetsproblemets dilemmatiska kärna innebär alltså att socialsekreterare i vissa situationer inte kan orientera sig mot den ena idealet utan att samtidigt överge det andra. Riktat vi tillfälligt blicken bort ifrån socialtjänstspersonalens språkbruk och orientering och



istället direkt mot idealen som producerar dilemmat, ser vi att de inte bara är väl-etablerade ideal i socialt arbete, utan bygger på föreställningar och värderingar – dels om en grundläggande rätt till en personlig och privat sfär som är skyddad från statlig insyn och kontroll, dels om att vi som civiliserade människor har ett medmänskligt ansvar eller en plikt gentemot varandra att bistå i situationer där medmänniskor inte kan värna sig själva. Som Billig et al. (1988) säger så är vår förståelse för vår samtid och våra förehavanden inte något vi själva producerar som unika individer. Våra tankar byggs istället upp av de föreställningar, värderingar och ideal – den vardagsideologi – som finns i vår samtid och som i sin tur har förmedlats av tidigare generationer genom debatter, diskussioner och argumentationer.

Att ideologi är något som förmedlas riktar också ljuset mot vår samtidsförståelses historiska rötter. Som Billig et al. (ibid.) säger lever vi, som moderna medborgare i västerländska rättsstater, i en ideologisk kultur som starkt har präglats av den liberala filosofi som uppstod i upplysningstidens kölvatten. Definierande för vår samtid är att individen anses utgöra samhällets utgångspunkt och därför bör ges företräde framför staten. Detta refereras ibland till som individualismens negativa friheter (Berlin 1969/2011). Vad som ligger inbäddat i och möjliggör integritetsproblemets dilemma är en förgivettagen individualism och en dikotomi där individ och samhälle ställs mot varandra, en uppdelning som kan kopplas till upplysningstidens strävan mot befrielse från en självsvåldig medeltida auktoritarism.<sup>62</sup> Men samtidigt bär den liberala filosofin även på andra kärnvärden, så som demokrati, jämlikhet och rättvisa (Bell 2014; Rawls 1971/1999). Dessa värden pekar ut en annan typ av frihet som också är definierande för den liberala filosofin, nämligen friheten att förverkliga sig själv och sin vilja. Denna positiva frihet (Berlin 1969/2011) handlar lika mycket om möjligheter som rättigheter. Det är svårt att förneka att en oreglerad individuell frihet tenderar att producera en accelererande ojämlikhet. Som Billig et al. (1988, s. 36) skriver: ”Varje dag genereras bevis för förekomsten av framgång och misslyckanden: vissa affärsverksamheter visar sig vara mer framgångsrika än andra, vissa poplåtar blir större hits än andra mindre lyckosamma inspelningar, vissa fotbollslag vinner fler matcher än sina rivaler, och vissa barn lyckas bättre i skolan än andra”. En oreglerad individuell frihet utan socialt ansvar riskerar att slå över i egoism

---

<sup>62</sup> Auktoritarism avser här att beteckna en stats- eller samhällsform där individen underordnas statens eller myndigheters kontroll, där individens plikter gentemot staten sätts i första rum och där åtlydnad och följsamhet förväntas (se vidare t.ex. Wahman, Teorell & Hadenius 2013). I avhandlingen används begreppet auktoritarism även för att beteckna ageranden där individen underordnas statens agenda i ”hjälpens” namn.

och tillstånd där ”vinnare” och ”förlorare” utkristalliseras med en allt större styrke- och maktkoncentrering och där till hörande beroendeförhållanden som följd, något som hotar ideologiska kärnvärden som liberalismen vill värna. För att värna individens möjligheter i ett sådant landskap har det i den liberala diskussionen alltid inkluderats frågor om statens roll som reglerande och kontrollerande instans, och i stater som betecknar sig som liberala rättsstater finns det, och har alltid funnits, element av auktoritarism.

### ***Autonomiproblemet***

Ett annat problem med en ideologisk klangbotten i socialtjänstpersonalens arbete i förhållande till handlingsimperativet har jag valt att kalla för *autonomiproblemet*. Med autonomi avser jag i detta sammanhang inte autonomi som ett etiskt eller rättsligt begrepp, utan istället en potentiell eller förverkligad personlig beredskap att autonomt fatta beslut och styra sig själv i enlighet med sina intressen (jfr Levinsson 2008; se även Järvinen & Mik-Meyer 2012). I praktiken är integritetsproblemet och autonomiproblemet i hög grad överlappande, och problemet har varit skönjbart i den tidigare presenterade empirin. Analytiskt är problemen dock åtskiljbara då de bottnar i olika dilemman, och i den empiri jag presenterar nedan fokuserar jag på situationer där autonomiproblemet blir särskilt tydligt.

Ett återkommande ord i personalens beskrivningar av enheternas klientarbete i förhållande till handlingsimperativet är ”tröghet”. Ordet återkommer inte bara när de pratar om klienter som inte önskar kontakt med socialtjänsten eller inte vill förändra sin narkotikakonsumtion, utan också när de pratar om klienter som själva uttrycker ett hjälpbehov. I utdraget nedan från en fokusgrupp diskuterar socialsekreterarna Stina och Per tröghet i arbetet:

- 1 **Stina:** Det är väl både individuell tröghet, organisatorisk tröghet... finansiell tröghet
- 2 eller såhär att det inte finns resurser...
- 3 **Per:** Vår egen tröghet.
- 4 **Stina:** Vår egen, ja precis, skulle precis säga det liksom, ja... många olika. Jag tycker
- 5 att trögheten är väldigt närvarande ofta. I olika former. [...] Det händer ju så mycket
- 6 under ansökans gång, liksom att... dom kommer inte på tider, det drar ut på tiden.
- 7 Man hinner inte göra klart en ASI som man ska göra kanske på en gång, och så måste
- 8 man ju fullfölja den nästa gång men då kommer inte klienten. Och sen så kan man inte
- 9 boka in i kalendern förrän flera veckor senare kanske. Sen så kanske [klienten] blir
- 10 inlagd på sjukhuset och då ska dom vårdas där och sen kanske han blir häktad och då

- 11 ska dom va där. Det hinner hända ganska mycket saker. [...]
- 12 **Per:** Jag tycker- det är väl en del av missbruket framförallt också att... visst, man vill
- 13 ansöka, man vill bli kanske drogfri, men missbruket i sig vill kanske inte det. Vilket gör
- 14 att det kommer massa saker på vägen.

Tröghet kopplas i utdraget till såväl sådant som har med klienten och dennes sätt att vara att göra som till socialsekreterarna själva, till stela organisatoriska strukturer och till ekonomi. Särskilt värt att uppmärksamma är hur Per kopplar tröghet till narkotikabruk som sådant (rad 12–14) genom vilket ”missbruket” tillskrivs en förmåga att av egen kraft skapa hinder för klienter. Detta sätt att attribuera agens till narkotikabruket är av vikt i sammanhanget, då det innebär att narkotikabruket tillskrivs en förmåga att låsa in, kidnappa eller ta över individens autonomi. Som tidigare nämnts är detta en utbredd föreställning om narkotikans egenskaper (jfr Agerberg 2004/2018; se även Valverde 1998) och behandling kan sett genom denna föreställning handla om att återställa eller bygga upp klienters autonomi genom att få dem drogfria.

När socialsekreterare ställs inför olika former av tröghet, ställs de samtidigt inför att behöva ta ställning till hur den ska hanteras. En grundläggande fråga i relation till detta är i vilken grad klienter själva ska bära huvudansvaret för att förändringsprocessen drivs framåt, och hur mycket ansvar socialsekreteraren bör ta för att agera motor i processen. Men till skillnad från dilemmat som uppstår i förhållande till integritetsproblemet är det nu inte i förhållande till frågan om klientens integritet som problemet skapas. Istället är det i förhållande till frågan om klientens egenansvar och egna förändringsberedskap som dilemmat uppstår. Socialsekreteraren Agnes fångar på ett kärnfullt sätt det praktiska problemet så som det framstår, när han nedan resonerar kring huruvida det är bra eller dåligt att handgripligen hjälpa klienter med sådant som att ringa och boka tid hos den kommunala öppenvården för att ett sådant möte ska bli av:

Det händer ju att jag ringer. Jag tycker ju egentligen klienten själv ska ringa och boka tid, men det finns ju dom som aldrig får tummen ur och gör-... och varför dom gör- varför dom inte gör det kan man ju fundera över. Men sitter dom hos mig och ”ska vi ringa nu då?” då ringer jag åt klienten. Ja det kan jag [göra]. Jag vet inte om det är bra. Men att eh- ibland gör jag det. För att jag tycker att det är så trögt att få till det här mötet. [...] Men jag tror ju- jag vill ju att klienten ska ha- ska visa den viljan själv.

I beskrivningen är det tydligt hur Agnes slits mellan att antingen själv agera för att ett möte med öppenvården ska bli av, och att vänta in att klienten själv ringer och bokar mötet. Men varför framstår situationen som problematisk? Vad är det för ideal som möjliggör slitningen? Centrala formuleringar för att spåra dessa är ”jag tycker att det är så trögt” och ”jag vill ju att klienten ska ha- ska visa den viljan själv”. Jag kommer nedan att visa hur autonomiproblemet uppstår genom en samtidig orientering dels mot ett *självständighetsfrämjande ideal* där klienters ansvarsförmåga och självstyrandeberedskap sätts i centrum, dels ett *förändringsfrämjande ideal* där vikten av att klienter får de insatser de behöver för att komma ifrån eller förändra sitt narkotikabruk sätts i första rummet. Socialsekreteraren Signe uttrycker problematiken tydligt när hon nedan beskriver hur hon har arbetat med en klient där hon upplevt en tröghet:

[Jag har] informerat och pushat och påmint när han inte kommit [till öppenvården] och sagt ”kanske du ska gå dit” för att ha någon att prata med som vet vad beroende och missbruk är för nånting. Sådär har jag eh... drivit på. [...] Och också konkret att jag har ringt [till öppenvården] och eh... när han har godkänt det... och skaffat honom en tid som jag har lämnat till honom. [...] Men man måste ju vara jätteförsiktig med det, för att... om man gör det så talar man ju också om att ”du klarar inte det själv” och det... det blir ju inte så bra. Då blir det ju... passiviserar man ju, och man-... som att inte personen skulle klara det själv.

I Signes beskrivning av sitt arbetssätt framträder, genom ordval och formuleringar som ”pushat”, ”påmint”, ”drivit på”, ett förändringsfrämjande ideal där Signe själv positionerar sig som ansvarstagande, aktiv och pådrivande för att klienten ska få kontakt med öppenvården. Det beskrivna arbetet inkluderar inte bara att pusha och stödja, utan även att agera i klientens ställe (”skaffat honom en tid”). Men sedan balanserar hon i beskrivningen ett sådant arbetssätt mot andra överväganden, och vad hon då ger uttryck för är att ett förändringsfokuserat arbete där socialsekreteraren är drivande riskerar att vara kontraproduktivt, eftersom signalen till klienter är att de inte klarar sig själva. Vad som är underförstått är en samtidig orientering mot ett ideal som innefattar att klienters självständighet är något som bör främjas. Med ordvalet ”passiviserar” pekar hon tydligt ut riskerna som problemet är förknippat med. Ord som ”jätteförsiktig” signalerar dock att ett delikat retoriskt balanseringsarbete är nödvändigt när denna typ av arbete diskuteras. Socialsekreteraren Elliot utvecklar och förtydligar temat i samband med en intervju:

Man får inte helt frånta folks förmågor, att man ändå liksom eh... inte bäddar för allting. För då kanske man lite... läser in deras eget ansvar eller möjligheter att utvecklas, om man inte... om man bara gör allting... eller fråntar... En dag så hoppas man ju att dom kanske ska va självständiga... om det går. Så det är väl alltid en... ja... svår avvägning.

Det hos Signe underliggande idealet om att främja klienters självständighet blir hos Elliott explicit när han beskriver förhoppningen att klienter en dag ”ska va självständiga”. Ett arbetssätt som inkluderar att man som socialsekreterare ”gör” eller ”bäddar” åt klienten kopplas i beskrivningen till en risk för att klientens möjlighet att utveckla sina egna förmågor och sitt ansvarstagande – sin självständighet och autonomi – hindras. Problemet är besläktat med vad Villadsen (2012) kallar *maktparadoxen*. Men medan Villadsen beskriver paradoxen som kopplad till att professionella både förväntas möta klienter som autonoma och självständiga men samtidigt kunna peka ut vilka som är ”maktlösa” och i behov av *empowerment* framträder problemet här som än mer dilemmatiskt, och dilemmats kärna börjar ovan att framträda allt klarare. Det är tydligt att personalen inte bara orienterar sig mot målet att förändra klienters förhållande till narkotika, utan även mot idealet att stärka deras förmåga till självstyre, egenansvar och självständighet gentemot socialtjänsten (jfr Carstens 1998; Juhila, Raitakari & Hall 2017).<sup>63</sup> Men samtidigt som socialsekreterarna vill utveckla och stärka klienters förmåga att styra sig själva, beskriver de hur de ibland menar sig behöva driva, styra och ta huvudansvaret för att klienter ska få den hjälp de anses behöva, något som alltså simultant kopplas till en passivisering av klienter som motverkar att deras självständighet och autonomi utvecklas. Formuleringar som ”inte helt frånta” och ”inte bäddar för *allting*”, liksom ”svår avvägning” illustrerar det dilemmatiska balanserandet som involverar mer än bara en bedömning av klientens ansvarsförmåga, utan också kräver att tillsynes motstridiga men allmänt omhuldande ideal retoriskt vägs mot varandra. Idealet om självständighet – att vi som samhällsmedborgare i normalfallet har, eller annars bör utveckla, ett grundläggande egenansvar – är idag en väletablerad föreställning som få bestrider, men det är också en gemensamt omhuldad föreställning att samhället har ett ansvar för att hjälpa medmänniskor som anses sakna förmåga att ta ansvar och självständig agera i sitt intresse. Eftersom problematiskt narkotikabruk i sig är

---

<sup>63</sup> Jfr formuleringen i socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap. 1 §) ”Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser”.

kopplat till föreställningar om en förhindrad autonomi uppstår det problematiska förhållandet att när socialsekreterare anser sig behöver ta över ansvaret för klienters väg mot välfärd och autonomi, så är detta är något som samtidigt menas kunna låsa in eller motverka den autonomi och självständighet som de vill bygga upp eller återställa. Som socialsekreteraren Helen kärnfullt uttrycker det:

Jag tänker också att man blir, i förhållande till socialtjänsten kanske... ja men lite som att man blir institutionaliserad. Alltså att man kan bli passiviserad, för det... tror jag att det finns en risk för att man kan bli- när man liksom omger sig av myndighetspersoner och-... Som häromdan till exempel så sa [klienten] Tore det att ”det är rätt gött å ha hjälp också alltså”.

I Helens beskrivning av klientskap kopplas detta att ha kontakt med personal från socialtjänsten till en risk för att bli både institutionaliserad och passiviserad. Järvinen och Mik-Meyer (2003) har i sin forskning visat hur socialt arbete ofta vilar på det doxiska antagandet att en personlig förändring hos klienter alltid är av godo och eftersträvansvärt, något som står kontrast till institutionalisering och passivering.<sup>64</sup> Helen låter ovan en klient vittna om hur ”det är rätt gött å ha hjälp” vilket framställer hjälp från socialtjänstens sida som potentiellt kontraproduktivt och som något som klienter kan komma att ta emot av bekvämlighetsskäl snarare än i syfte att jobba med sig själv och åstadkomma en förändring. Samtidigt skapar Helen, med formuleringar som ”tänker *också*”, ”*lite* som att”, ”*risk* för att man *kan* bli”, öppningar för att detta behöver balanseras mot andra hänsynstaganden. Men det underliggande ideal som kommer till uttryck, och som möjliggör hennes orientering, är ett där klientens ansvarsförmåga och självständighet framstår som central och som något som kan, men inte bör, berövas klienter.

Det yttersta uttrycket för att låsa in och beröva individers autonomi och självständighet i det studerade sammanhanget torde vara tvångsomhändertaganden av klienter med stöd av LVM. Tvångsomhändertaganden enligt LVM innebär per definition en diskvalificering av dessa individers förmåga att ta ett självständigt ansvar och fatta självständiga beslut gällande sig själva, även om syftet med tvångsvård paradoxalt nog är att få dem som blir föremål får sådana ingripanden att börja ta ett sådant ansvar och frivilligt välja att underkasta sig behandling (jfr Billquist & Skårner

---

<sup>64</sup> Uttrycket *doxiskt antagande* hämtar Järvinen och Mik-Meyer (2003) från Bourdieus begrepp *doxa* (Bourdieu 1977). En institutions doxa kan beskrivas som de föreställningar eller regler som är så förgivettna att de inte behöver uttalas.

2009, s 151–155).<sup>65</sup> Men redan att inleda en LVM-utredning innebär att en gråzon beträds i vilken frågan om ansvaret för klienternas förändringsprocess kompliceras. I de empiriska exempel som jag har analyserat ovan i förhållande till autonomi-problemet har socialsekreterarna beskrivit sitt arbete på ett sätt som de flesta skulle betrakta som ”hjälp” eller ”stöd”. Men det sociala arbetet med klienter som använder narkotika rymmer även förhållningssätt som inkluderar att upprätta villkor och att ställa krav. Sådana villkor eller krav är som tydligast när en LVM-utredning inleds, eftersom det i praktiken innebär att klienter ställs inför att ta emot hjälp på en förment frivillig grund, att av egen kraft få kontroll över sitt narkotikabruk, eller att riskera att bli föremål för tvångsvård. Socialsekreteraren Jakob berättar i samband med en intervju hur villkor eller krav ibland anses kunna stödja förändringsprocessen:

I många fall så är det ju en tvingande motivation, liksom att dom får lite... fart på sig och det händer grejer liksom... Jag har en kvinna nu som... ansökte om behandling. Och så drog det ut väldigt långt på tiden, och hennes missbruk blev bara allvarligare och allvarligare. Tillslut så öppnade vi en LVM-utredning och då... Många vill ju- många är ju jätterädda för LVM och vill ju absolut inte det, så då... går dom ju tillbaka till sin ansökan- alltså att dom anstränger lite- försöker ändå lite mer att minska och att komma iväg [på frivillig behandling] liksom. Så det blir ju bra effekt i många fall, för deras egna skull liksom.

I Jakobs beskrivning ovan framstår inledandet av en LVM-utredning som en åtgärd som i sig får klienten att ta ett ansvar för sin förändringsprocess genom att gå ”tillbaka till sin ansökan” eller anstränga sig mer för att ”minska och att komma iväg”. Formuleringen ”tvingande motivation” är värd att uppmärksamma då den på ett kondenserat sätt både uttrycker och pekar ut såväl gråzonen som dubbelheten i förhållande till vem eller vad som driver klientens förändringsprocess. Även om ”motivation” är något som ofta tillskrivs det inre livet, så implicerar ”tvingande” att någon eller något annat verkar för att pressa fram den. I beskrivningen framstår LVM-utredningen därför som ett sätt att från socialtjänstens sida ta ansvar och agera för att klienten i sin tur ska ta sitt egenansvar. Makt kommer här till uttryck i form av en slags subjektivering inom tydligt repressiva ramar (Foucault 2000b; Rose

---

<sup>65</sup> Jfr här formuleringen i 3 § LVM där det om tvångsvård står att den ”skall syfta till att genom behövliga insatser motivera missbrukaren så att han eller hon kan antas vara i stånd att frivilligt medverka till fortsatt behandling och ta emot stöd för att komma ifrån sitt missbruk”. En central aspekt av den tvångsvård som bedrivs i Statens institutionsstyrelses (SiS) regi handlar alltså om att med tvångsmedel få fram en autonom beredskap hos klienten att frivilligt underkasta sig vård. Även här kan en referens till göras till George Orwells (1949/2020) bok 1984 och till Storebrorstatens slagord ”frihet är slaveri”.

1989/1999; jfr även Dean 1999/2010 och Sahlin 2001). Villkor och krav är något som i det sociala arbetet ofta kopplas till kontroll, och därför ses som en motsats till – eller till och med inkompatibelt med – stöd och hjälp (Bergmark 1998; Nybom 2012). Ytterst handlar dock både stöd, krav och kontroll om att integrera och resocialisera avvikande individer och grupper in i roller som accepteras av samhället och som inte stör samhällsordningen (Cowger & Atherton 1974). Kanske är det därför mer adekvat att tala om stöd och krav som två kompletterande och ömsesidigt förstärkande förhållningssätt snarare än som motsatser (jfr Cohen 1985; Dean 1999/2010; Järvinen & Mik-Meyer 2003; Sahlin 2001). Inte heller i socialsekreterarnas tal framträder begreppsparet stöd/krav som motstridiga. Vad som istället framträder när socialsekreterarna pratar om att ställa krav eller upprätta villkor i arbetet är en tveksamhet och en dubbelhet som, precis som i fallet med stöd, handlar om en risk för att undergräva klienters egen självständighet och egenansvar i förhållande till förändringsprocessen, något som menas kunna stjälpa själva förändringen. Socialsekreteraren Lisa beskriver på ett sätt som liknar Jakobs, först hur LVM-utredningar kan användas för att försöka skapa en rörelse, men sedan också problemet med ett sådant arbetssätt:

Det är inte jätteofta alltså som jag behöver hota på det sättet, men när det är lite sådär LVM-läge då brukar jag ju förklara- ifall personen inte känner till LVM-lagstiftningen brukar jag förklara hur den ser ut. Och att eh... ja, om jag bedömer att det finns oro, eller ”finns fara för ditt liv eller din hälsa, då kan det bli såhär då att du eh... ansöker om hjälp att... bryta ditt missbruk. Och om du inte gör det, då kan det bli aktuellt med”-... Men sen- det är just det här att det är ju större chans att man lyckas med en insats om klienten själv vill det. Att det inte kommer uppifrån, liksom, att... du ska göra det här. Alltså det är ju större- man måste ju locka fram nån... inre motivation på nåt sätt. Att det inte bara är ett krav... utifrån.

Även om Lisa menar att hon inte brukar ”hota” med LVM, så beskriver hon hur hon i ”LVM-lägen” kan informera klienter om hur LVM-lagstiftningen ser ut och om vad som krävs för att LVM inte ska bli aktuellt. I beskrivningen positionerar hon sig som en socialsekreterare som, genom att lämna denna information i ett visst läge, tar ansvar för att försöka skapa en förändring i klientens mönster, även om det agerande som beskrivs syftar till att få klienten att ta ett förment självständigt beslut mot bakgrunden att om klienten inte gör vad som krävs för att åstadkomma en förändring så kommer socialsekreteraren ta ett mer handgripligt ansvar för processen (”om du inte gör det, då kan det bli aktuellt med...”). Men Lisa fortsätter sedan med att



reflexivt problematisera ett sådant förfarande. Vad som framträder i utdragets senare del är ett tvivel på det meningsfulla i ett sådant agerande, och vad tveksamheten grundar sig i är risken för att strategin inte engagerar klientens ”inre motivation”. Föreställningen som Lisa orienterar sig mot är alltså att klienter behöver drivas av en självständig ”inre motivation” för att förändring ska vara möjlig och bestående, något som krav utifrån inte i sig självt menas kunna skapa. Med andra ord är förhållnings-sättet inte bara potentiellt kontraproduktivt i förhållande till idealet att utveckla klienters självständighet och ansvarsförmåga – även den eftersträvande förändringen i klientens narkotikakonsumtion som sådan riskerar att utebli om den inte drivs av klienten själv. Socialsekreteraren Molly uttrycker samma föreställning än mer konkret:

Vill man inte så spelar det ingen roll vad vi gör för nånting... för vi är ju inte med den här personen dygnet runt. Nånting måste finnas, att man själv vill. Eller har kapacitet att göra den här förändringen. Sen kan vi ju läsa in dom på ett LVM i ett... halvår, men sen kan vi släppa ut- så har det inte skett nån förändring... tyvärr.

Det är tydligt att Molly i utdraget orienterar sig mot en föreställning om att klienters egen drivkraft och förmåga är avgörande för förändringsprocessen. Att ersätta en självständig vilja eller kapacitet hos klienten med ett förändringsinriktat engagemang som är socialsekreterarens är knappast meningsfullt, eftersom det ändå inte går att bistå klienten ”dygnet runt”. Precis som i fallet med ”stöd” och ”hjälp” menas alltså insatser som tas emot mot en bakgrund av krav, villkor och tvång leda till en slags anpassning till den aktuella situationen, utan att klientens självständighet och egenansvar engageras och utvecklas och utan att förändringen består efter insatsens avslutande.

### *Autonomi och auktoritarism*

Ovan har jag visat att autonomiproblemets dilemma, så som det framstår i personalens tal, uppstår som en följd av att socialsekreterare orienterar sig mot två ideal som konstrueras som motstridiga. Det ena kan beskrivas som ett självständighetsfrämjande ideal där utvecklandet och stärkandet av klienters självständighet och ansvarsberedskap sätts i centrum, medan det andra framstår som ett förändringsfrämjande ideal där det överordnade är att klienter får de insatser de av socialsekreterarna bedöms vara i behov av för att komma ifrån sitt narkotikabruk. Narkotikabruk ses i sin tur som något som i sig kan ha kraft att hindra eller låsa in

användarens ansvarsberedskap och beredskap styra sig själv självständigt. För att klienter då ska få den hjälp de av socialsekreterarna anses behöva för att komma ifrån sina narkotikaproblem, och genom detta återfå eller kunna utveckla sin autonomi, behöver socialsekreterare därför ibland – på ett eller annat sätt – ta över ansvaret för, eller agera motor i, klienters förändringsprocess. Samtidigt menas detta, att ta över ansvaret för klienters förändringsprocess, kunna passivera klienter och göra dem beroende. Därför står detta inte bara i motsättning till socialsekreterarnas orientering mot att främja självständighet utan potentiellt också till själva förändringsprocessen, eftersom en sådan anses behöva vara driven av klienters ”inre” motivation. Som en konsekvens framställs autonomi som något som socialsekreterarna ska producera eller återskapa hos sina klienter, samtidigt som detta endast framstår som möjligt om det redan finns (jfr Villadsen 2003).

Precis som i fallet med integritetsproblemet är idealen som producerar dilemmat centrala byggstenar i det sociala arbetets identitet, men om vi vänder blicken mot det större sammanhanget ser vi att de också är länkade till föreställningar och värderingar som är allmänt förgivettagna och försanthållna i vår tid och kultur. Idealet om förändring är länkat till väletablerade normativa föreställningar om narkotikabruk som något dåligt som hotar samhället och samhällsreproduktionen genom att förgifta våra värderingar och vår förmåga att agera i vårt eget och i samhällets intressen. Idealet om självständighet är också ett som de flesta av oss omhuldar. Även om vi som individer kan ha olika uppfattningar om hur stort individens eget ansvar för sin välfärd är, så anser de flesta att vi som samhällsmedborgare i normalfallet har ett grundläggande ansvar för oss själva och för att fatta beslut i våra intressen, ett ansvar som myndigheter inte ska ta över i någon högre grad utan snarare hjälpa oss att utveckla än att motverka. Genom detta speglar och reproducerar även autonomiproblemet en diskussion med historiska rötter där frågan om hur individers positiva friheter (Berlin 1969/2011), det vill säga individers rätt och möjlighet att förverkliga och utveckla sig själva, sin vilja och autonomi, ska skyddas, värnas och främjas, och vilken roll staten ska ha i detta. Därför har även autonomiproblemets dilemma sina rötter i en liberal diskussion om hur individualism och auktoritarism – så väl mjuk och ”hjälpande” som hård och ”tvingande” – ska balanseras.

## *Sanningsproblemet*

Ett tredje problem, även detta i hög grad överlappandes men analytiskt åtskiljbart från de ovan två beskrivna, är ett jag har valt att kalla *sanningsproblemet*. I personalens tal om sitt arbete i förhållande till handlingsimperativet framträder problemet som ett återkommande tema om att klienter ibland har en annan uppfattning om sina problem och hjälpbehov än vad socialsekreterarna, eller andra i klienternas omgivning, har. Det kan handla såväl om problemens omfattning, hur de bör åtgärdas som om vad som det huvudsakliga problemet egentligen är eller huruvida det överhuvudtaget finns något problem att åtgärda. Enkelt uttryckt handlar problemet således om vem som ”vet bäst”, det vill säga vems bild – eller vems kunskap – som ska tas som utgångspunkt för ett eventuellt förändringsarbete. Socialsekreteraren Elliot beskriver:

Man ställs ofta inför olika bilder liksom. Sår- familjen kanske ger en viss bild av ett missbruk och så har klienten en annan. Att man-... man är ju i nån slags vågskål mellan och väger in omgivningen och personal och-... Så att det kan väl hända att man-... att man liksom ställer dom-... ”hur ser du på det?” eller ”det här har jag fått till mig” och-... ja, att det blir väl lite så... Ja, men det är en balansgång kring hur man ska-... man vill ju inte tillskriva nån mer problem än vad han själv-... Alltså... men det är väl hur man ska realitetsanpassa det på ett... vettigt sätt utan att... ja...

Elliott beskriver ett balanserande mellan olika bilder av klientens problem. Det finns flera tecken i Elliots sätt att tala på att denna balansakt berör ett dilemma. Orden ”vågskål” och ”balansgång” indikerar en slitning mellan två tendenser, men även det tvekande och sökande språkbruket indikerar en svårighet (Billig et al. 1988). Naturligtvis kan den belägenheten som Elliott beskriver karaktäriseras som en bedömningsituation, men även här bär problemet också på ett dilemma som uppstår som en följd av en samtidig orientering mot två motstridiga ideal. Dessa är spårbara i Elliots formuleringar ”man vill ju inte tillskriva någon mer problem än vad han själv-” och ”hur man ska realitetsanpassa det på ett... vettigt sätt utan att...”. Båda dessa formuleringar avbryts innan de manifesteras som fullständiga meningar, men eftersom vi har med kulturellt gemensamma ideal att göra så är det inte svårt att komplettera dem. Värt att notera är det epistemiska tilläggsadverbet ”ju” i den tidigare av de två formuleringarna, som framställer idén om att man inte ska tillskriva klienter mer problem än vad de själva upplever sig ha som ett givet och etablerat faktum (Heinemann, Lindström & Steensig 2011), men samtidigt visar att detta är en

doxisk föreställning (Bourdieu 1977). I Elliots beskrivning ställs klientens bild mot anhörigas och andras i klientens närhet, men ord som ”realitetsanpassa” visar att det är svårt för Elliott att ställa sig neutral inför olikheterna. Det är också tydligt i utdraget att det är Elliott som i beskrivningen positionerar sig som den som behöver hantera de olika bilderna. Även om socialsekreterare mycket väl kan väga in beskrivningar från anhöriga, så är det en central uppgift för dem att värdera och ta ställning till olika bilder för att skapa sig en egen uppfattning om klienters problematik liksom om hur den bör hanteras. I detta arbete har de inte bara sin utbildning och professionella yrkeserfarenhet att luta sig mot, utan även en uppsättning bedömnings- och screeninginstrument liksom ett givet och styrande myndighetsuppdrag som stöd. Jag kommer nedan visa hur sanningsproblemet innefattar ett dilemma som uppstår genom en orientering dels mot ett ideal om att *klienten vet bäst*, dels ett som låter sig sammanfattas i uttrycket *socialsekreteraren vet bäst*.

Uttryck som att ”man känner sig själv bäst” är en del av vår *common sense*, och inom det sociala arbetet är en sådan föreställning väletablerad och teoretiserad i facklitteraturen och i praktiken genom begreppet *klientcentrering* som är centralt till exempel i MI-metoden (*motivational interviewing*, Barth & Näsholm 2006; Miller & Rollnick 1991/2013). Juhila et al. (2003, s. 11) menar att klientcentrering närmast har blivit ett självvident ideal i modernt socialt arbete. Idén om klientcentrering tar sig uttryck bland annat i ökade krav på olika former av inflytande, delaktighet och medverkan från brukare (t.ex. Socialstyrelsen 2013; 2019; SOU 2008:18) och är även en integrerad del av vad som avses med en evidensbaserad praktik (EBP) (Björk 2016). Centralt i vad som menas med klientcentrering är att klientens uppfattningar, tankar, upplevelser och mål tas som utgångspunkt för förändringsarbetet (Barth & Näsholm 2006). Klienter ses, med Järvinen och Mik-Meyer (2012), som experter i sina egna liv. Detta ideal återkommer frekvent på olika sätt i socialsekreterarnas tal. Socialsekreteraren Agnes beskriver i samband med en intervju:

Jag kommer ihåg när man var ny, då gick jag mycket mer på liksom, försökte sälja in. Trodde jag hade sanningen på något sätt... [skratt] Men med åren har man fått lite erfarenheter, tycker jag. Man får va väldigt försiktig med att pracka på nånting, utan man måste verkligen lyssna in klienten i grunden alltså.

Agnes beskrivning är kontrastfull och paradoxal. Oerfarenhet kopplas till föreställningar om att sitta på ”sanningen” medan erfarenhet kopplas till försiktighet och att grundligt lyssna in klienten. Det är en ödmjuk inställning till socialsekreterarens

expertis som kommer till uttryck. Professionell erfarenhet framställs närmast som en garant för att socialsekreteraren inte ska ”pracka på” klienten någon förment sanning utifrån. Idén om klientcentrering har fått en stor spridning genom olika ”anti-auktoritära” och dialogbaserade samtalsmetoder (se t.ex. Karlsen & Villadsen 2008; Lauri 2016) i vilka socialsekreterare avråds såväl från att positionera sig som experter på klienters problematik som att servera lösningar. Istället uppmanas socialsekreterare att ikläda sig rollen som en jämlik samtalspartner med uppgiften att skapa en atmosfär som underlättar för klienter att utforska och reflektera över sig själv. Socialsekreterarens roll liknar här vad Järvinen och Mik-Meyer (2012) kallar ”facilitator”. Klienter menas själva vara de som kan och ska åstadkomma en eventuell förändring vilken, som exempelvis Barth och Näsholm (2006, s. 32) uttrycker det, måste vara ”baserad på klientens egna upplevelser, förståelser, prioriteringar och val och bottna i klienten själv”. Det klientcenterade arbetet kan således kontrasteras mot ett socialt arbete där socialsekreterarna ”vet bäst”, gör klienter till ett objekt för sin kunskap och föreskriver deras väg till välfärd (jfr Juhila 2003, s. 11). Men samtidigt är det ofrånkomligen så att de allra flesta socialsekreterare bär på erfarenhet och kunskap som de inte bara kan, utan också förväntas, använda sig av. Det är också en allmän uppfattning hos de flesta av oss att erfarenhet och kunskap för med sig någon form av expertis. Erfarenhet, som av Agnes framställdes som en garant för ödmjukhet, kan således bana väg för fler förhållningssätt. Socialsekreteraren Lovisa berättar:

Jag har ju suttit här ganska länge då va och jag har- jag kan ju jämföra också. Man känner ju liksom in och vet vad människorna liksom-... Man har ju fått en erfarenhet och vet var människor lite befinner sig någonstans och sådär då va. Och att delge dem vad jag ser liksom... det tror jag ändå kan vara av vikt.

Snarare än att koppla erfarenhet till ödmjukhet framställer Lovisa erfarenhet som en garant för en slags expertis, vilket också rättfärdigar att uttrycka och delge klienter en professionell bild av deras problem och hjälpbehov. Med formuleringar som ”jag kan ju” och ordval som ”vet” görs ett relativt högt anspråk på kunskap om klienters status, men samtidigt mjukar det avslutande ”det tror jag ändå kan vara av vikt” upp hennes yttrande på ett sätt som öppnar upp för att ett sådant förhållningssätt kan behöva balanseras mot andra. Trots denna uppmjukning är det tydligt att hon orienterar sig mot ett underliggande ideal där inte klienters, utan hennes egen professionella bild, framstår som utgångspunkt för den intervention som hon

beskriver. Att, som Lovisa beskriver, känna in och ”veta” en (viss) sanning om klienter, och på ett mjukt sätt framföra denna till dem i syfte att hjälpa, är ett tydligt exempel på hur pastoralmakt kan komma till uttryck i det sociala arbetet (Järvinen 2002/2013), och synliggör också den intima sammanflätningen av kunskap och makt (Foucault 1975/2017).

Precis som idealet ”klienten vet bäst” är även professionell expertis något som värderas högt i socialt arbete, och tar sig uttryck i att specialistutbildning, evidensbaserade metoder och standardiserade bedömningsinstrument allt mer ses som garantier för att social problematik kan identifieras, ringas in och bedömas korrekt, samt för att adekvat hjälp sätts in och utvärderas.<sup>66</sup> Ett exempel på ett standardiserat bedömningsinstrument som används frekvent av socialsekreterarna i studien är ASI (Addiction Severity Index). ASI-instrumentet lanseras som ett steg i att göra socialt arbete evidensbaserat och transparent (Bergmark, Bergmark & Lundström 2011). Instrumentet, som av användaren kräver en särskild utbildning, används för att utreda och bedöma klienters problematik samt för att föreslå och följa upp insatser. Men i socialsekreterarnas beskrivningar används instrumentet också för att hantera frågan om vem som ”vet bäst”. Socialsekreteraren Agnes beskriver:

Sen har vi ASI:n ju. Den ger ju liksom-... vi får ju på köpet på nåt sätt liksom möjligheten att säga ”du skattar din problematik så här, jag skattar din problematik så här”. Och så möts vi och pratar om det. Så det blir liksom en naturlig del att... beskriva vad vi tycker olika och vad vi är överens om. Så att det... det är liksom en bra utgångspunkt på nåt sätt liksom. Sen är det väl... när man tycker olika så måste man liksom möta klienten där klienten är, men samtidigt kunna uttrycka... genom bland annat ASI:n då. Så det blir ju både ock på något sätt.

Att Agnes i beskrivningen balanserar två ideal mot varandra är tydligt genom formuleringen ”när man tycker olika så måste man liksom möta klienten där klienten är, men samtidigt kunna uttrycka...”. Att ”möta klienten där klienten är” är en bärande tanke i det klientcentrerade arbetet, men Agnes uttrycker också ett behov av att kunna beskriva klienten utifrån den bild som framträder genom Agnes tolkning av ASI-instrumentets resultat. Av intresse är hur ASI-resultatet framställs som något

---

<sup>66</sup> Det kan här tilläggas att det också finns en diskussion om huruvida manualbaserade och standardiserade bedömningsinstrument ersätter den professionella expertisen (t.ex. Skillmark 2018). För min framställning är denna diskussion dock mindre viktig då det är relationen mellan klientens bild av sig själv och den bild som socialsekreteraren producerar med hjälp av såväl sin erfarenhet, utbildning och de instrument som finns till hands som här är i centrum.

som underlättar ett samtal om de olika bilderna ("vi får ju på köpet", "en bra utgångspunkt"). Även att det är klientens respektive Agnes skattningar och bedömningar som diskuteras, framstår de i formen av ett ASI-resultat som externaliserade från dem som personer, och som något som kan placeras på bordet mellan dem och diskuteras från en viss distans (jfr Potter 1996). Genom detta tillskrivs resultatet en egen röst och en viss agens i sammanhanget, medan Agnes som person kan fungera som en medlare mellan sin egen och klientens externaliserade bedömningar. På ett liknande sätt beskriver socialsekreteraren Lovisa en situation där hon har återkopplat resultatet från en ASI-intervju till en klient, och i samband med detta även haft med sig en populärvetenskaplig forskningsartikel om skador kopplade till narkotikabruk:

Han [klienten] har ju uttryckt att han inte har särskilt stort behov själv av hjälp. Men ASI:n tycker ju jag ändå visar på att det finns behov av hjälp. [...] Och så när vi gjorde återföringen av ASI:n, i samband med det så sa jag till honom "jag har tittat på det här och läst det här [refererar till forskningsartikeln] och det står så här" och så läste jag några rader därifrån och så vidare då va. Och så frågade jag honom vad han tyckte om det, och då... "Nä nä nä" sa han, det tyckte han inte då. Men jag tyckte det var ändå relevant att väcka frågan, att meddela honom att så här kan det va. Och det liksom- dom som vet vet att det är så här, så att säga, då va. Det är liksom forskningsbaserat eller vad man ska säga då. Så jag sa till honom att "ta med dig den här så kan du ju titta i den om du har lust". Men just det här att man överränner en kunskap som man ändå kanske har, och meddelar den.

I Lovisas beskrivning används ASI-resultatet tillsammans med en populärvetenskaplig artikel som externaliseringsredskap genom vilka expertisen får tala. ASI:n är något som "ändå visar" och "det står så här" i artikeln. Genom att låta ASI-resultatet och artikeln tala för sig själva kan Agnes positionera sig mer som en neutral förmedlare än som någon som "vet bäst" (jfr *animator*, Goffman 1979; se även Potter 1996). Samtidigt framträder det i beskrivningen en tydlig orientering mot ett ideal där den kunskap som socialsekreteraren äger väger tungt – det är ASI-resultatet som guidar Lovisas agerande och artikelinnehållet upprättas som "kunskap" som är producerad av "dom som vet". Men det är också lätt att se hur Lovisa balanserar detta mot kontraidealet. När hon citerar sig själv med uttryck som "titta i den *om du har lust*" (min kursivering) kommer en samtidig orientering mot ett ideal där klientens egen orientering till denna "kunskap" framstår som viktig.

Ett praktiskt problem uppstår när socialsekreterare behöver ta ställning till vems bild som ska vara utgångspunkt för ett förändringsarbete. Med klientens bild som

utgångspunkt finns risken att de inte kan göra bruk av sin kunskap, erfarenhet och sina resultat, eller att det inte alls blir något fortsatt arbete. Med sin egen bild som utgångspunkt finns risken att detta uppfattas av klienten som en objektivisering av denne gjord från ett ovanifrånperspektiv där en myndighetsutövare sätter sig över klientens föreställning som sig själv, något som i sin tur menas undergräva ett framgångsrikt klientarbete. Med andra ord kan socialsekreterare i sådana situationer inte efterleva det ena idealet utan att samtidigt överge det andra, vilket ringar in den dilemmatiska kärnan i sanningsproblemet. Problemet har likheter med den välfärdsparadox Villadsen (2012) kallar *sanningsparadoxen*, även om den paradox som Villadsen beskriver framförallt handlar om att professionella uppmuntras att utgå ifrån klientens utsagor men samtidigt förväntas kunna skilja klientens ”sanna” utsagor från ”falska”.

Ett vanligt sätt att begripliggöra och hantera situationer som den ovan beskrivna är genom att tala om dem i termer av klienters motivation, vilket i sin tur öppnar upp för ett tal om motivationsarbete. En metod för motivationsarbete som har haft en enorm genomslagskraft i socialt arbete i Sverige är MI-metoden (*motivational interviewing*) (se t.ex. Lauri 2016). Metoden är ett exempel på en ”anti-auktoritär” dialogbaserad samtalsteknik (jfr Karlsen & Villadsen 2008) och syftet, enligt fackläroböckerna, är att främja motivation och beteendeförändringar (Barth & Näsholm 2006; Miller & Rollnick 1991/2013). Samtliga socialsekreterare i studien har utbildats, eller var under utbildning, i samtalstekniken, och samtliga arbetsledare som deltog i studien uttryckte att de verkade för att enheternas socialsekreterare skulle ha utbildningen. MI-metoden, så som den lanseras, kan sägas uttrycka det klientcentrerade idealet att klienten ”vet bäst” *par excellence*, där klienters egenaktivitet, upplevelse och uppfattning om såväl problem som lösning – kort sagt, klienters bilder av verkligheten – ses som helt centrala och avgörande (Barth & Näsholm 2006, s. 32–33). Dock är det få socialsekreterare i studien som menar sig använda MI-metoden fullt ut eller ”enligt skolboken”. Oftare beskriver de istället hur de har ett ”MI-influerat förhållningssätt” eller jobbar i ”MI-anda”. Inte heller arbetsledarna i studien förväntar sig att MI används regelrätt. Arbetsledaren Chris berättar:

Vi jobbar väl mer MI-influerat. [...] Det är ju mer nån light... hur man pratar. Och hjälpa folk att- att formulera sina egna lösningar, att vi eh... det är väl kanske en... nu talar jag för mig själv då, men en sån tanke jag har med det bakom. Att på nåt sätt försöka lära socialsekreterarna att inte tala om för brukarna vad det är dom behöver, utan att backa där och



lyssna på brukarna. Vi har nog ganska mycket tonvikt- försöker jobba åt det hållet i alla fall. Att folk ska-... att det är egentligen det vårt motivationsarbete går ut på. Det är att hjälpa folk att formulera sina egna behov. Och lösningar.

I Chris beskrivning av ett MI-influerat arbets sätt framträder en tydlig orientering mot idealet ”klienten vet bäst”. Vad som framställs som eftersträvansvärt är att klienter ska formulera sina egna behov och lösningar, snarare än att socialsekreterare ska föreslå hjälpinsatserna. Precis som Chris ovan beskriver även merparten av socialsekreterarna i studien hur de mer inspireras av MI-metodens anda än arbetar med den som en formaliserad teknik. Socialsekreteraren Nils uttrycker detta på ett kärnfullt sätt:

Jag tänker nog inte MI när vi träffas, jag är nog sådär- jag tänker inte så mycket på några metoder, men... alltså det är mer det här att jag vill att dom ska komma med lösningar ibland, alltså försöka få dom att hitta... en lösning. Jag vill göra dem delaktiga väldigt mycket i sin egen planering, eller att komma tillbaka till deras mål, inte mitt mål, utan se deras mål. Vad har dom för mål med den här planeringen till exempel. [...] Då gör dom bättre val. Eller, med stöd av- av andra då, men eh... ja, att dom har en- ett mål som dom tycker är sunt, och hjälpa dom att nå- eller sträva mot det. Istället för att jag ska säga- eller tala om vad som är rätt och fel. Då blir det inte-... då blir det verkningslöst.

Det är ett klientcentrerat språk som kommer till uttryck när Nils beskriver sitt arbete. Klienterna är de som ska ”komma med lösningar” och det är ”deras mål, inte mitt mål” som ska styra. Men tränger det klientcentrerade språket helt bort idealet om professionell kunskap och erfarenhet i talet om motivations- och förändringsarbete? Har fackkunskap och expertis om narkotikabruk och behandling helt ersatts av ett tal där socialsekreterares expertis snarare ligger i att bedriva förändringsfrämjande samtal utifrån vad som helst som klienter önskar förändra i sina liv? Socialsekreteraren som motivationsexpert eller, med Järvinen och Mik-Meyers (2012) ord, som ”facilitator”? Även om det finns tecken på en viss glidning åt det hållet (ibid.; Karlsen & Villadsen 2008; Lauri 2016; Villadsen 2012) kan vi redan i det tillsynes relativt entydiga intervjuutdraget med Nils ovan upptäcka sprickor och öppningar som är möjliga att följa upp. Notera hur formuleringarna ”jag vill att dom ska komma med lösningar *ibland*” samt ”göra dem *delaktiga väldigt mycket*” öppnar för att det klientcentrerade idealet inte är allena rådande. Och när jag, i direkt anslutning till utdraget ovan, ställer en något ifrågasättande intervjufråga om hur Nils agerar om han uppfattar att klientens narkotikabruk börjar få allvarligare sociala- eller hälso- mässiga konsekvenser utvecklar han sitt resonemang:

**Nils:** Ja ja ja. ”Jag ser ju detta, men jag förstår att du inte ser det för att du är mitt i det, men jag ser det”, eller ”vi ser det här runtomkring” [...] ”Hur kommer det sig att du inte ser det?” liksom. Det har man ju gjort, den diskussionen.

**Johan:** Ja, för där är det ändå nån skillnad? Då går man ifrån det här eh-

**Nils:** Ja ja. Ja för man kan ju inte bara ha ett MI-förhållningssätt, det... Jag tänker... med mina barn till exempel, bara att ha en sån reflekterande- jag menar, ibland så vill man ju att dom ska växa och bli självständiga och ta egna beslut och ta ansvar för sig själva, men när dom inte gör det, då gör jag det. Pang. Nu. Så här. Det här funkar inte. Och samma gäller ju här, tänker jag lite grann. Att du kan ju motivera och du kan stötta och du kan... ”nu är du på banan”, och ”kör liksom” eller man kan, då kan man... men när det liksom väl- när dom inte ser bekymrena och alla andra gör det, då får man ju... liksom säga ”så här är det, gilla läget”. Eller i alla fall beskriva konsekvenserna. Liksom. Jag är inte så mycket för att säga ”du ska göra så eller du ska göra så” utan jag är nog mycket mer som person mer för att belysa konsekvenser och få dom själva till att tänka konsekvens. [...] Alltså mer så tror jag. Jag har lite svårt att... jag har lite svårt att bara liksom ”du gör fel, nu är du ute och cyklar”.

Uttryck som ”jag ser det” och ”du inte ser det” implicerar att det finns något bestämt att se, en sanning om klienten som Nils ser men som klienten inte menas erfara. Detta sätt att tala uttrycker en orientering mot ett förhållningssätt där socialsekreteraren ändå tillåter sig veta bättre än klienten, och där detta vetande blir en utgångspunkt för en verbal intervensjon: ”så här är det, gilla läget”. Värld att notera är liknelsen i beskrivningen mellan klientarbete och barnuppfostran. Som Sacks (1992) säger är kulturella kategorier ofta parvis kopplade till varandra och ger varandra mening genom att tillskrivas kontrasterande betydelse, och när kategorin ”barn” lyfts in i beskrivningen väcks i sammanhanget även kategorin ”förälder” till liv. I förhållande till förälder tillskrivs barn som kategori normalt egenskaper som handlar om att de är omyndiga, oansvariga och i behov av föräldrars tillsyn och styrning, medan föräldrakategorin vanligen förses med kontrasterande attribut som handlar om att de är myndiga, förståndiga och omdömesgilla. Dessa attribut tillskrivs normalt någon som antas ”veta bäst” och, med Foucaults (2000a) begrepp pastoral-makt i åtanke, sålunda kan sägas vara berättigad att hjälpa/kontrollera samhällets vilsna själar. Men i beskrivningen framträder också ett balanseringsarbete när Nils mildrar – nästan tar tillbaka – ovan nämnda formuleringar mot slutet av utdraget. Nils kopplar ovan det klientcentrerade idealet till arbete med klienter som ”är på banan” och tar egna ansvarsfulla beslut, medan hans egen bedömning av klientens problematik och behov blir styrande när ”dom inte gör det” och ”inte ser bekymrena”. Detta sätt att resonera får som konsekvens att klientens problem-

beskrivningar och mål tas som utgångspunkt för ett förändringsarbete först när de sammanfaller med socialsekreterarens. Detta är inte konstigt i en myndighetskontext där det finns ett uppdrag att motverka narkotikabruk samt en tvångslagstiftning att förhålla sig till, men väcker ändå frågan om det överhuvudtaget är möjligt att tala om klientcentrering i en myndighetskontext utan att handlingsimperativet överges, när klienter och socialsekreterare inte har samma bild av situationen.

Som Svensson (2000/2009) skriver vilar myndighetsbaserat motivationsarbete med klienter som använder narkotika på ett antal normativa ställningstaganden. Redan utpekandet av narkotikabruk som ett socialt problem som ska åtgärdas är ett normativt ställningstagande, och socialtjänstens handlingsimperativ ger ställningstagandet en konkret och praktisk innebörd. I praktiken får motivation därför ofta den ungefärliga betydelsen ”viljan att göra det normala”. Man talar inte om motivation när en klient vill fortsätta att använda narkotika (ibid.). En sådan vilja beskrivs av professionella – men också i många fackläroböcker (se t.ex. Revstedt 1986/2014) – istället oftast som frånvaro av motivation eller som ”försvar”.<sup>67</sup> I en kulturell kontext där narkotikabruk ses om något inherent dåligt tenderar således myndighetsbaserat motivationsarbete att handla om att få klienter att sträva efter det normativa målet att minska eller sluta använda narkotika. Konsekvensen av detta blir att den ”sanna kunskapen” om klientens problem och behov oftast tillfaller myndighetssidan, medan klientens kunskap om sig själv anses sann först när den sammanfaller med myndighetens bild. Frågan för socialsekreterare handlar då mindre om vem som egentligen ”vet bäst” utan mer om huruvida, och i sådana fall på vilket sätt, de ska konfrontera klienter med sina bilder på ett ändamålsenligt sätt. Och här framträder sanningsproblemets dilemmatiska dimension som tydligast. För att socialsekreterarens kunskap och expertis ska kunna ligga till grund för ett förändringsarbete kan klienters egna föreställningar och värderingar behöva ifrågasättas, något som samtidigt menas vara kontraproduktivt och potentiellt kunna minska deras förändringsberedskap. Frågan om hur MI-tekniken används i det myndighetsutövande uppdraget är därför i högsta grad intressant. I följande intervjuutdrag ställer jag frågor till socialsekreteraren Helen kring hur hon uppfattar att MI:s klientcentrerade förhållningssätt och myndighetsuppdraget förhåller sig till varandra:

---

<sup>67</sup> Se Villadsen (2003) för en kritisk diskussion om dessa föreställningar i samband med motivationsarbete.

**Johan:** Upplever du att det finns konflikter mellan det [MI] förhållningssättet och att vara myndighetsperson?

**Helen:** Njag jag tycker inte det för att det- egentligen, man kan ju liksom-... man luras ju lite. Lurar ju klienten in i nån slags... ifrågasättande alltså, när man gör dom här förstärkningarna. Och även ”å ena sidan så säger du så, å andra sidan så säger du så”, och när dom hör det igen, liksom det dom har sagt, så förstärks det ju ofta så att man- dom går faktiskt in i begrundan i alla fall. [...] Så man gör först en strukturerad intervju, typ... bara för att screena det negativa och det positiva och allt det här. Å utifrån den då... så har han ju svarat. Och utifrån dom svaren så plockar vi äggen här då. Och så... så räcker det ju egentligen bara såhär ”å vad tänker du nu?”.

Helen beskriver sitt arbete ovan på ett sätt som å ena sidan förhåller sig till det klientcentrerade idealet genom att det är vad klienter säger och svarar som utgör utgångspunkten för det arbete som beskrivs. Å andra framställs detta sätt att vara klientcentrerad som ett sätt ”att luras”, varför det ändå lierar sig med myndighetsuppdraget att motverka narkotikabruk. Helen kopplar detta till metodens struktur, vilken inkluderar att ställa frågor kring både positiva och negativa aspekter av att påbörja respektive inte påbörja en förändringsprocess, att sedan ”plocka äggen” ur klienters svar och därefter återge deras egna utsagor enligt en speciell matris (”å ena sidan säger då så, å andra sidan säger du så”). I Helens beskrivning menas denna innehållsmässigt neutrala återspeglning av klienters egna ord genom metodens struktur leda in klienten i, och förstärka, ett ifrågasättande av narkotikabruket. I Helens beskrivning blir således gränsen mellan vad som framstår ett klientcentrerat arbetssätt där ”klienten vet bäst” och ett arbetssätt som bygger på att ”socialsekreteraren vet bäst” luddig. MI-tekniken framstår som något som kan användas för att styra klienter mot ett mål som är i linje med vad socialsekreteraren anser är rätt, men samtidigt leda klienter mot att själva uttrycka detta mål. Vad som beskrivs är en subjektiverande makt- och styrningsform som verkar, inte på eller emot klienten, utan just genom klientens subjekt och frihet (Foucault 2000b; Rose 1989/1999). Som Karlsen och Villadsen (2008) har visat så är ”klientcentrerade” förändringsorienterade samtal, där klientens utsagor ligger till grund för arbetet, inte alls något som trängt bort idealet att socialsekreterare vet bäst i det sociala arbetet, utan istället förskjutit, förändrat och gjort detta drag svårare att upptäcka. Genom att be klienter att uttrycka för- och nackdelar med att behålla respektive förändra ett beteende, och placera in dessa svar i en färdig matris där svaren ställs mot varandra, skapas en polariserad spänning. Men istället för att socialsekreterare ska stå för och

argumentera för den ena sida, byggs konflikten och spänningen in i klienterna själva, och socialsekreterarnas roll blir att synliggöra denna spänning och med hjälp av speglingar och förstärkningar hålla klienterna ansvariga för vad de själva har sagt. Med detta i minne kan socialsekreterares uppgift i samband med klientcentrerat motivationsarbete i en myndighetsutövande kontext – lite tillspetsat – förvisso sägas handla om att ”locka fram” och främja klienters egna sanningar, men för att detta ska vara möjligt så måste vissa nödvändiga föreställningar och värderingar – vissa ”sanna kunskaper” – först lirkas in i och förstärkas hos klienterna (jfr Billig et al. 1988 s. 43–64).

### *Jämlikhet och expertis*

Genom att sanningsproblemet berör frågor om hur expertkunskap om människor förhåller sig till människors kunskap och expertis om sig själva kan problemet kopplas till frågor om jämlikhet och expertis. Hur kan socialsekreterare vara experter på klienter samtidigt som samma klienter är experter på sig själva? Och hur kan socialsekreterare positionera sig som jämlika samtalspartners och ändå hjälpa eller styra klienter åt ett visst håll? Som tidigare nämnts är idén om jämlikhet intimt förbunden med den liberala filosofin som menar att alla är födda jämlika och ska ses som lika inför lagen (Bell 2014). Jämlikhet är också en grundtanke i de demokratiska normer som har en stark förankring i moderna västerländska rättsstater som Sverige. Som Billig et al. (1988, s. 65) uttrycker det: ”[Demokratins normer] implicerar att alla individers åsikter ska tillmätas samma värde, och alla individer ska tillmätas samma rätt att påverka landets framtid”. Samtidigt är tilltron till den moderna vetenskapen och till expertis, precis som individualismen och liberalismen, ett barn av upplysningstidens framstegstro. Även om vetenskap och expertis inte är direkt kopplat till egenmäktig auktoritarism, så är det ofrånkomligen så att experter tillmäts en auktoritet. Därför ekar även sanningsproblemet en liberal ideologidiskussion där dilemmat har med individualism och auktoritarism att göra. Men experters auktoritet står inte att finna i våldsmakt, utan just i erfarenhet och kunskap. Talet om expertis, menar Billig et al. (ibid.), uttrycker därför en ”icke-auktoritär auktoritarism” (s. 67) eller, med Wetherell, Stivens & Potter (1987), en ”ojämna jämlikhet” som snarare kännetecknas av en ambivalens i förhållande till idén om jämlikhet.

## Sammanfattning

I detta avhandlingens första empiriska och analytiska kapitel har jag synliggjort och analyserat tre problem – integritetsproblemet, autonomiproblemet och sanningsproblemet – i personalens beskrivningar av sitt arbete i förhållande till handlingsimperativet. Jag har visat hur problemen bär på dilemmatiska kärnor som är kopplade till professionella ideal som kan ses som förlängningar på centrala föreställningar och värderingar i vårt samhälle och vår kultur. Idealerna har således en grund i vår vardagsideologiska *common sense* (Billig et al. 1988). Jag har visat hur integritetsproblemet dilemma produceras genom en samtidig orientering dels mot ett ideal om *klientens rätt till integritet* och dels mot ett ideal om *klientens rätt till undsättning*. Jag har visat hur autonomiproblemet dilemma uppstår genom att ett *självständighetsfrämjande ideal* ställs mot ett *förändringsfrämjande ideal*. Jag har också visat hur sanningsproblemet dilemma byggs genom att ett ideal där *klienten vet bäst* ställs mot ett ideal där *socialsekreteraren vet bäst*. Jag har visat hur personalen orienterar sig mot dessa ideal och ställer dem mot varandra när de, inför mig och inför varandra, beskriver och ger mening åt sitt arbete. Genom att visa på dessa återkommande mönster i personalens sätt att beskriva sitt arbete menar jag att jag har lyft fram och analyserat hur personal, frontlinjebyråkrater med *accountability*, begripliggör sitt arbete på institutionaliserade och organisatoriskt accepterade sätt (Miller 1991). Genom detta har jag med kapitlet belyst centrala institutionaliserade ideologiska meningskonstruktioner som ger det sociala arbetet med klienter som använder narkotika identitet, men också orienterar och guidar personalens agerande. I linje med vad Järvinen och Mik-Meyers (2012) och Villadsens (2012) tidigare forskning har visat så har jag i kapitlet synliggjort hur personalen tydligt orienterar sig mot ideal som samspelar med nyliberala och individualistiska förställningar och värderingar där bilden av klienten som sin egen riskhanterare, liksom bilden av socialsekreteraren som en facilitator vars syfte är att bistå klienten i sin personliga utveckling, främjas. Men jag har också visat hur dessa individualistiska ideal ständigt vägs och stöts mot ideal med koppling till en mer auktoritär sida. Övergripande kan de dilemman som identifierats och diskuterats i kapitlet alltså sägas handla om att hantera och balansera individualism mot auktoritarism.

Med ett avstamp i den analys som har gjorts i det här kapitlet kommer jag i den fortsatta analysen bland annat att visa hur handlingsimperativets problem och dilemman är närvarande och hanteras i olika institutionella sammanhang. Dilemman

är till sin natur en typ av problem som framstår som olösbara så som de är konstruerade. Samtidigt är de problem som socialsekreterare både behöver hantera, och faktiskt hanterar, dagligen på mer eller mindre rutinmässiga sätt i olika situationer. I nästa kapitel riktas blicken mot hur socialsekreterare rättfärdigar olika förhållningssätt och handlingsstrategier gentemot sina klienter när handlingsimperativet och dess problem och dilemman aktualiseras, kort sagt hur de rättfärdigar att ibland ”göra mer” och ibland ”göra mindre” för att klienter ska få den hjälp de anses behöva för att komma ifrån sina narkotikaproblem. Jag kommer att visa hur deras förklaringar på olika sätt är orienterade mot problem och dilemman som är kopplade till individualism och auktoritarism.





## 7 Göra mer eller mindre?

### Socialsekreterares vardagliga hantering av handlingsimperativets dilemman

I det föregående kapitlet visade jag hur tre problem framträder i personalens beskrivningar av sitt arbete i förhållande till handlingsimperativet. Jag argumenterade för att dessa problem har en dilemmatisk dimension genom att de byggs upp av att ideal som är centrala i det sociala arbetet, men alljämt motstridiga, ställs mot varandra. Jag visade också att dessa dilemman kan relateras till föreställningar och diskussioner kopplade till större frågor i vår kultur som rör individualism och auktoritarism. I detta kapitel riktas blicken mot hur socialsekreterare, givet dessa dilemman, retoriskt rättfärdigar olika handlingsstrategier gentemot klienter i förhållande till handlingsimperativet.

Dilemman kan definieras som problem som till sin natur inte kan lösas med mindre än att ena sidan av de föreställningar och värderingar som konstruerar dilemmat överges. Med andra ord medför beslut om olika förhållningssätt och handlingsstrategier i förhållande till handlingsimperativets dilemman alltid en potentiell eller faktisk ovälkommen konsekvens (jfr Banks & Williams 2005). Att som *accountable* frontlinjebyråkrat inte leva upp till allmänt omhuldade idéer om hur socialt arbete ska bedrivas är problematiskt och innebär en risk för kritik. I socialt arbete är ofta osäkerheten kring det professionella handlandets utfall stort, samtidigt som felaktiga bedömningar kan få stora konsekvenser för dem det gäller (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). I förhållande till handlingsimperativet finns det således alltid en risk för att klienter kan komma att uppfatta sig antingen som kränkta, överkörda, felaktigt behandlade och till och med förföljda, eller som övergivna och lämnade åt sina öden utan en realistisk möjlighet eller förmåga att initiera eller komma i åtnjutande av den hjälp de behöver. Den potentiella kritiken handlar således om att socialsekreterare, oavsett hur de agerar, riskerar att antingen anses ”göra för lite” eller ”göra för mycket” inom ramen för det professionella ansvaret och handlingsutrymmet. Sådan kritik kan komma såväl från anhängiga, brukarföreningar eller klienten själv, som från samarbetspartners, samhällsbevakande media, tillsynsmyndigheter eller forskare. Exempelvis har Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

vid flera tillfällen riktat skarp kritik mot socialnämnder med anledning av vad som har ansetts vara passivitet i förhållande till klienters narkotikaanvändande. Det har då handlat om att socialtjänstens inte ansetts agera tillräckligt snabbt, tydligt eller kraftfullt, och det har hänt att tjänstemän inom socialtjänsten dömts till dagsböter för tjänstefel.<sup>68</sup> Men socialtjänstens personal riskerar också kritik för att agera på sätt som anses omotiverat paternalistiskt, och det finns flera exempel på rättsfall där klienter upplevt sig styrda eller tvingade till att underkasta sig socialtjänstens förslag om åtgärder, trots att kriterier för tvångsvård inte är uppfyllda.<sup>69</sup> En annan typ av kritik som kan nämnas i detta sammanhang, och som kan kopplas till risken för att anses ”göra för mycket”, härrör mer direkt från idén om individens eget grundläggande ansvar för sitt liv. Denna typ av kritik är ofta mer generell formulerad och riktar sig inte sällan mot välfärdssystemet i stort, som då menas vara allt för generöst och omhuldande och genom detta omyndiggöra och passivisera individer.<sup>70</sup>

För socialsekreterare innebär ovan nämnda förhållanden att de inom ramen för sin givna diskretion behöver förebygga och parera potentiell kritik genom att hantera handlingsimperativets dilemman på ett sätt som uppfattas som legitimt. Som Meyer och Rowan (1977) säger så är komplexa människobehandlande organisationer särskilt beroende av att arbetet som utförs uppfattas stå i samklang med kulturella värderingar och föreställningar. Vad som ytterst därför står på spel i socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet är personalens professionella legitimitet, och mot bakgrund av den ovan tecknade bilden kan situationer där de problem och dilemman som aktualiseras av handlingsimperativet betraktas som *high stake situations*. Men trots dessa svårigheter och en ständigt närvarande risk för kritik så är det ytterst sällan som det dagliga arbetet, dess interaktioner och dess gång, faller samman. Personalen väljer ibland att ”släppa” eller ”avsluta” klienter trots ett känt narkotikabruk, ibland att ringa, göra hembesök och fortsätta att söka klienter som inte självmant kommer till socialkontoret. Ibland får klienter själva driva sina ärenden och ”uppvisa motivation”, andra gånger ser socialsekreterare handgripligen till att klienter får den hjälp de anses behöva. Ibland låter social-

---

<sup>68</sup> Se t.ex. mål nr B 4761-09 avkunnad i Hovrätten för Västra Sverige.

<sup>69</sup> Se t.ex. mål nr 2855-07 avkunnad av Regeringsrätten, samt mål nr 4114-11 och mål nr 4115-11 avkunnade i Kammarrätten i Stockholm.

<sup>70</sup> Sådan kritik framförs t.ex. ofta av liberala tankesmedjor som Timbro. För ett exempel på denna syn på välfärdsstaten, se *Private choice in the public sector – the new Swedish welfare model* (Svanborg-Sjövall 2012).

sekreterare klienters bilder av sina hjälpbehov vara styrande, medan de andra gånger tydligt för fram och agerar utifrån sina egna versioner av klienters problematik. Kort sagt, ibland ”gör de mer” och ibland ”gör de mindre” i förhållande till sitt ansvar, sitt givna utrymme och sin professionella kunskap, och detta är något som sker på ett mer eller mindre rutinmässiga sätt.

Som Garfinkel (1967) har visat så är många av de beslut som vi fattar mindre baserade på solid kunskap och otvivelaktiga fakta och mer på kulturellt delade men ofta underförstådda föreställningar och uppfattningar, en *common sense* som gör våra beslut och handlingar begripliga och legitima i de kontexter som de förekommer.<sup>71</sup> Sådan underförstådd kunskap, menar Garfinkel, är en förutsättning för att vi ska förstå varandra när vi interagerar. På ett liknande sätt menar Potter och Wetherell (1987) att vi, när vi ger mening åt situationer, skeenden eller handlanden, använder oss av det diskursiva material – de kulturella narrativ och förståelseformer – som finns tillgängliga för oss. Även om socialsekreterares ageranden i förhållande till handlingsimperativet grundas i nog så professionella bedömningar av klienter och deras situationer utifrån tillgängliga förståelseformer, så visar jag i detta kapitel hur olika handlingsstrategier också är beroende av underförstådd delad vardagskunskap för att framstå som legitima.<sup>72</sup> I kapitlet beskriver och analyserar jag hur socialsekreterare retoriskt rättfärdigar olika handlingsstrategier gentemot klienter i situationer där handlingsimperativets dilemman aktualiseras. Detta sker genom att jag – med hjälp av begreppet *tolkningsrepertoarer* (ibid.) – undersöker det diskursiva material som de återkommande använder sig av för att ge mening åt och orientera sig i sådana situationer. Jag visar hur dessa institutionella tolkningsrepertoarers (Toth 2016) retoriska uppbyggnad hjälper socialsekreterarna att hantera handlingsimperativets dilemman genom att utgöra argument ett visst sätt att både begripliggöra och agera i förhållande till olika situationer och skeenden, samtidigt som andra möjliga sätt att uppfatta och agera motarbetas eller trängs undan. Som Harré & van

---

<sup>71</sup> *Common sense* översätts ibland som ”sunt förnuft”. Det senare avser vanligtvis vardagliga uppfattningar och föreställningar och ställs ofta mot professionella kunskaper. Även om *common sense* och ”sunt förnuft” har en delvis överlappande innebörd, så avser jag inte att göra någon sådan distinktion. Istället vill jag visa hur den expertis och kunskap som används är förankrad i och retoriskt beroende av vardagliga förgivettaganden.

<sup>72</sup> Jag vill här betona att det inte är min avsikt att bedöma om socialsekreterares sätt att karaktärisera situationer, skeenden och klienter är korrekta. Istället vill jag visa att olika sätt att karaktärisera och begripliggöra världen har en retorisk sida oaktat huruvida karaktäriseringen överensstämmer med det som karaktäriseras.

Langenhove (1999) säger så sker det i varje språklig handling en positionering, både av den som talar, den som tilltalas och den som omtalas. De tolkningsrepertoarer som jag analyserar bär sålunda på mer eller mindre explicita subjektspositioner för såväl socialsekreterare som klienter. Ett särskilt fokus i kapitlets analys riktas därför mot dessa subjektspositioner och mot hur socialsekreterares respektive klienters identiteter konstrueras inom de tolkningsrepertoarer som socialsekreterarna använder. Tolkningsrepertoarerna som analyseras i kapitlet kan med Miller (1991) ses som retoriska argument för en sympatisk orientering gentemot socialsekreterarnas arbete, det vill säga att arbetet ska uppfattas som rättfärdigt. Således kan beskrivningarna i kapitlet läsas som en del av socialsekreterarnas legitimitetsarbete. Men tolkningsrepertoarerna är också diskursiva institutionaliserade resurser i socialsekreterarnas kontext, och genom detta de möjlighetsbetingelser, eller kontextuella villkor, som på en gång både möjliggör och begränsar vad som kan göras och sägas inom det rättfärdigades gränser.

Precis som i det föregående kapitlet bygger även detta på material ifrån fokusgrupper, intervjuer och reflekterande samtal, men här är materialet uteslutande från socialsekreterare på enheterna. Materialet bygger på utsnitt där jag har bett socialsekreterare förklara olika agerande i förhållande till handlingsimperativet. I vissa fall har intervjuerna eller de reflekterande samtalen skett i samband med observations-tillfällen där jag, i anslutning till dessa, har bett dem förklara bevekelsegrunderna för sitt agerande. I andra fall är utdragen från fokusgrupper där jag på ett liknande sätt bett deltagarna förklara och redogöra för skälen bakom olika typer av ageranden som varit ämne för diskussion i fokusgrupperna.

## **Goda relationer som universallösning?**

När jag under mitt fältarbete har frågat personal om hur de i sitt vardagliga arbete hanterar situationer där det jag i avhandlingen kallar handlingsimperativets dilemman aktiveras har de ofta refererat till vikten av att ha goda relationer till klienter. Socialsekreteraren Isabella beskriver sitt arbete med en klient:

Vi har ju en ganska bra relation sådär... bra samtalsklimat, får jag väl säga. Så... för jag tror att han i nån utsträckning litar på mig sådär. Så jag har kunnat va ganska så... ja konfrontativ kanske är fel ord, men eh ganska rak sådär.

Isabellas beskrivning, som kan relateras till såväl integritetsproblemet som sanningsproblemet, visar hur en ”bra relation” och ett ”bra samtalsklimat” rättfärdigar att vara ”konfrontativ” och ”rak” i förhållande till klienten i fråga. På ett likande sätt beskriver socialsekreteraren Agnes och den utförande socialsekreteraren Ricky i en fokusgrupp hur en god relation kan rättfärdiga ett arbetssätt som potentiellt kan uppfattas som auktoritärt:

- 1 **Agnes:** Allting handlar ju väldigt mycket om vilken relation man skapat med klienten.
- 2 Då öppnar det ju upp så mycket, om man har en bra- om man har en trygghet i
- 3 relationen. Då blir det inte så... då blir det enklare.
- 4 **Ricky:** Och har man en bra relation så kan man ju vara tydligare. Jag tänker på
- 5 [klienten] Jimmy som hamna på [sjukhus]. När jag körde in honom...det var ju liksom
- 6 inte MI.
- 7 Där fick jag ju ta över liksom, bära ut honom i bilen för att få iväg han då...
- 8 Så där tog man ju över, om man säger. [...] Men det är ju lättare då om man har
- 9 en relation. Då kan man ta det sen med åsikter och grejer då va. Men det blev ju
- 10 bra nu då.

I Agnes och Rickys samtal, som kan relateras både till integritetsproblemet och till autonomiproblemet (se kapitel 6), beskrivs hur en god relation menas kunna rättfärdiga ett auktoritärt arbete som till och med kan inkludera fysiska ingrepp utan att någon större hänsyn behöver tas till klientens integritet. Men även om det finns mycket forskning som stödjer idén att relationen mellan klient och socialsekreterare är central för ett framgångsrikt socialt arbete (t.ex. Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Levin & Ellingsen 2015; Tjersland, Engen & Hansen 2011) så är ”goda” relationer inget som raderar ut myndighetsuppdraget att motverka narkotikaanvändning. Inte heller förändrar ”goda” relationer det faktum att klienter kan ha andra uppfattningar om sin problematik och om sina hjälpbehov än vad socialsekreterare har. Så frågan är kanske snarare huruvida handlingsimperativets problem och dilemman utspelar sig inom eller utanför ramen för en ”god” relation. En ”god” relation förändrar inte heller det förhållande att socialsekreterare och klienter inte relaterar till varandra som jämlikar. Snarare är asymmetrin något som behöver uppmärksammas och hanteras inom ramen för en god relation. Även om socialsekreterare är nog så måna om att möta klienter på ett öppet och respektfullt sätt, så behöver socialsekreterare och klienter orientera sig mot varandra utifrån sina respektive roller. I relation till klienter är socialsekreterare de som kontrollerar såväl resurser som den institutionella diskursen och – inte minst – frågan om tvångsvård, vilket torde påverka hur kom-

munikationen och relationen mellan klienter och socialsekreterare formas. Vidare har socialsekreterare aldrig full inblick i eller kännedom om klienters intentioner, ambitioner och behov, utan behöver alltid agera utifrån institutionellt och organisatoriskt konstruerade och förankrade föreställningar om sina klienter (Järvinen & Mik-Meyer 2003; Holstein 1992). En annan fråga rör möjligheten att överhuvudtaget utveckla goda relationer till alla klienter. I vissa fall får socialsekreterare kännedom om klienters narkotikabruk via anmälningar från anhöriga, sjukvård eller polis, och kan behöva agera innan de har etablerat en relation till klienten. Forskning om socialtjänstens arbete har också visat hur de organisatoriska och ekonomiska förutsättningarna för att arbeta med och utveckla goda relationer till klienter många gånger är begränsade (Blom 1998; Gockel, Russell & Harris 2008; Lindahl 2018; Morén 2010; Winter 2009). Så även om en ”god” relation till klienter kan vara en förutsättning för att ett socialt arbete som uppfattas som positivt av både socialsekreterare och klienter ska komma till stånd, så är det mitt argument att det inte är något som i sig häver handlingsimperativets dilemman.

## **Socialsekreterares rättfärdiganden av att ”göra mindre”**

Trots att det ligger i socialsekreterares uppdrag att aktivt sörja för att klienter som använder narkotika får sina hjälpbehov tillgodosedda, får klienter som har, eller har haft, kontakt med socialsekreterare i min studie inte sällan själva ta ett stort ansvar för att deras eventuella hjälpbehov ska tillgodoses. Nedan redogör jag för och analyserar fyra tolkningsrepertoarer som återkommer på studiens tre enheter, och som socialsekreterare gör bruk av för att rättfärdiga förhållningssätt och handlingsstrategier som får som konsekvens att klienter får ta ett större ansvar för sin förändringsprocess medan socialsekreterarnas roll blir mer passiv. Jag synliggör hur repertoarerna positionerar och konstruerar socialsekreterares och klienters respektive identiteter, liksom hur de retoriskt fungerar i förhållande till handlingsimperativets dilemman genom att förespråka vissa ideal samtidigt som andra motarbetas eller osynliggörs. Genom detta förebygger och parerar repertoarerna potentiell kritik.

## *En repertoar om respekt*

En i mitt material vanligt förekommande repertoar för att rättfärdiga förhållningssätt och handlingsstrategier som innebär att klienter får ta huvudansvaret för en eventuell förändringsprocess, och som för socialsekreterares del innefattar att ”göra mindre”, är en jag har valt att kalla *en repertoar om respekt*. Repertoaren har en etisk klangbotten och bygger på en kulturellt välkänd retorisk figur om individens unicitet, okränkbara integritet och självbestämmanderätt. Ord som integritet, frivillighet och medverkan är centrala element i repertoaren. Socialsekreteraren Lovisa berättar i en fokusgrupp:

Det måste ju vara oerhört respektfullt, som jag ser det. Oerhört finkänsligt när det gäller respekten för den enskilde. Och det kan man aldrig tumma på alltså. Det- den är okränkbar den alltså. Och jag kan inte leva ditt liv. Och ska inte och kan inte. Och du kan inte leva mitt. Alltså vi är satta här på jorden för att leva våra egna liv, och det gör vi utifrån våra egna val eller vad vi nu kallar dom för nu va... Men det är okränkbart, ändå. Den enskilda människans, så att säga då, vilja eller bestämmande över sig själv, hur den ska göra. [...] Det är ju väldigt galet liksom att klänga sig på, eller liksom alltså trycka sig på om en person är inte framme och undviker och sådär. Alltså förstår du? Hur mycket ska jag liksom också då... [...] Det här att trycka på nånting, det är ju också, tycker jag, liksom att gå emot en persons integritet. Jag måste ju- jag måste oerhört starkt respektera den enskildes, vad ska vi säga då... vilja eller var den befinner sig, jag kan ju inte kliva över en persons integritet på det viset.

I utdraget rättfärdigas en passiv position för socialsekreteraren i förhållande till klienters förändringsprocess, och det är tydligt att det är respekten för den enskilde som skänker rättfärdigandet kraft. Genom betoningen på respekt får repertoaren en etisk klangbotten, samtidigt som andra aspekter av verkligheten utestängs. Repertoaren hämtar stöd i selektiva formuleringar i socialtjänstlagen, men också i etablerade men utvalda föreställningar både om hur socialt arbete bör bedrivas och hur vi rent allmänt bör förhålla oss till varandra. Eftersom motsatsen till respekt är respektlöshet blir repertoaren retoriskt effektiv, då det troligtvis är få som anser att socialt arbete bör vara respektlöst. Ordval som ”klänga sig på”, ”trycka sig på”, ”trycka på” och ”kliva över en persons integritet” stärker denna retoriska effekt genom att framställa alternativa förhållningssätt just som respektlösa och oattraktiva. Genom detta förhåller sig repertoaren tydligt till integritetsproblemet genom att liera sig med och orientera socialsekreterare mot idealet om klienters rätt till integritet, men repertoaren adresserar även sanningsproblemet genom att förespråka ett förhållningssätt i samklang med idealet ”klienten vet bäst”. Samtidigt motarbetar

repertoaren en orientering mot kontraidealerna genom att framställa en sådan som oetisk och oattraktiv (jfr *ironizing*, Potter 1996).

För att repertoaren ska fungera är det dock nödvändigt att klienter inte framstår som oförmögna att söka eller upprätthålla kontakt med socialtjänsten, något som skulle undergräva repertoarens användbarhet. Klienter tillskrivs i repertoaren därför, implicit eller explicit, egenskaper som kan knytas till ansvar och beslutskompetens. Jacob säger i en fokusgrupp:

Vi jobbar ju framförallt med frivilliga insatser, tänker jag. Eller- vill en vuxen människa inte ta emot, och det inte är så allvarligt att den riskerar... det är klart att de riskerar, men det kanske inte händer idag- men om man inte bedömer att det är LVM-nära, så är det ju frivilliga insatser. Och vill den inte, ja då får man respektera det. Så är han välkommen tillbaka. Socialkontoret står kvar.

Genom ordval som ”frivillighet”, ”respekt” och ”välkommen tillbaka” blir repertoarens etiska ton tydlig. Respekten för den enskildes integritet och självbestämmanderätt är vad som sätts i centrum för den verklighetsversion som produceras. Ordvalet ”vuxen människa” är retoriskt välanpassat då kategorin ”vuxen” relaterar till och skapar en kontrast till kategorin ”barn” (Sacks 1992), där det till den tidigare kategorin normalt knyts till föreställningar om ansvar, mognad och beslutskapacitet, något som ofta menas saknas hos barn. Effekten av denna till klientpositionen knutna underförstådda kunskap blir att klienten framstår som en fritt väljande agent. Men genom att repertoaren bygger på en sådan klientkonstruktion styrs alternativa sätt att begripliggöra klienter bort. Den verklighetsversion som skapas bidrar således till att dölja att även ”vuxna” i perioder kan ha en nedsatt förmåga till att fatta beslut och ta ansvar (jfr *ontologic gerrymandering*, Potter 1996). Generellt kategoriseras klienter inom repertoaren inte som någon särskild grupp, utan som vuxna människor i allmänhet. Socialsekreteraren Signe säger:

Våra klienter är ju inte annorlunda än oss, de har också rätt till självbestämmande och till sin integritet. Det är något vi måste respektera. Det är inte annorlunda bara för att man använder droger.

Och socialsekreteraren Felicia utvecklar i en intervju på ett liknande sätt klientpositionen, när jag frågar om hur det kommer sig att hon – trots att det finns tecken på att klienten efter en tids drogfrihet åter har börjat använda narkotika – inte söker kontakt med en klient som inte kommit på en bokad besökstid:



Det bor säker många människor ute och har nån form av någorlunda självständigt boende som kanske- som inte är utsatta för nån kontroll om dom dricker för mycket eller använder lite narkotika eller mycket narkotika. Så att det finns ju liksom ingenting- alltså alla vi som bor, vi blir ju inte tillfrågade om våra vanor, det är ingen som kommer hem och drogtestar mig, sådär. [...] Jag tänker att det finns massa människor som både krökar alldeles för mycket och knarkar där ute, som- Och jag tänker att det inte är nåt krav att man har- jag tänker att det är människor alltså. Så kan det va. Och man behöver inte ha kontakt med socialtjänsten, tänker jag, för att leva den typen av liv.

I de båda utdragen ovan konstrueras klientpositionen med hjälp av allmänna begrepp som ”människor” och med referenser till ”oss” och ”alla vi som bor” vilken normaliserar klientpositionen. Felicia gör även bruk av sig själv när hon konstruerar repertoarens klientposition (”ingen kommer hem och drogtestar mig”). Effekten blir att klienter konstrueras som ”vem som helst” (jfr *normalization device*, Potter 1996). Konstruktionen av klienter som ”vuxna” och som ”vem som helst” tillskriver klientpositionen en underförstådd kompetens (Sacks 1992) vilket får till följd att mer aktiva förhållningssätt framstår som en form av negativ särbehandling eller som en orättvis inskränkning av en frihet som andra åtnjuter. Repertoaren förhåller sig genom detta till autonomiproblemet genom att rikta bort blicken från besvärliga frågor om klienters förmåga att självständigt söka hjälp eller driva sin förändringsprocess och istället förutsätta att en sådan förmåga finns. Att detta är underförstått blir tydligt om vi betänker det absurda i att ”respektera” någons oförmåga att söka hjälp. Samtidigt får repertoaren som konsekvens att ansvaret för klienters förändringsprocess tillskrivs klienterna, som antas kunna välja att söka hjälp närhelst så blir nödvändigt. Subjektpositionen för klienter kan liknas vid *kundens*, medan den för socialsekreterare liknar en passiv *konsulterande* position. Frågan görs därmed till klienternas ensak och till en fråga om vilja och livsstil.<sup>73</sup> En annan konsekvens av repertoaren är att motivationsarbete implicit blir något som man inte bör ägna sig åt av etiska skäl, detta så länge klienter inte själva ber om att bli föremål för ett motivationsarbete, något som framstår som paradoxalt eftersom det bygger på tanken att klienter skulle kunna vara ”omotiverade” men trots det ”motiverade att bli motiverade” (jfr Svensson 2000/2009). Genom detta får klienter själva huvudansvaret för att deras hjälpbehov tillgodoses. Klientpositionens konstruktion är en viktig del i repertoarens design och bidrar till att skydda socialsekreterare mot kritik för att vara passiva i

---

<sup>73</sup> Jämför här med Järvinens diskussion om ett moraliskt (1998) samt ett nymoraliskt (2001) perspektiv på ansvarsfrågan om narkotikaproblems uppkomst och lösning.

relation till klienters narkotikabruk, eftersom de flesta anser att medborgare bör erkännas ett visst handlingsutrymme i förhållande till staten. I det senaste utdraget används inte begrepp som ”respekt”, ”självbestämmande” eller ”integritet” explicit, men det är ändå tydligt att det är vad yttrandet handlar om. Det framställs närmast som en medborgerlig rättighet att få använda narkotika utan att socialtjänsten lägger sig i, en livsstil bland andra livsstilar, som behöver respekteras.

Respekt är något som normalt inte förknippas med makt. Socialsekreterare är dock alltid i en relationellt överordnad position i förhållande till klienter och kontrollerar den institutionella diskursen, något som innefattar just makt att definiera verkligheten (Foucault 1976/2002). Med detta i minne kan den klientposition som repertoaren producerar både sägas förutsätta – men i praktiken även uttrycka en önskan om – ett visst klientsubjekt som aktivt formar sig själv och sin framtid. Eftersom klienter, för att få den hjälp de eventuellt är i behov av, behöver aktivera de egenskaper som positionen tillskriver dem, kan den passiva handlingsstrategi som repertoaren rättfärdigar ses som ett slags subjektiveringsarbete – ett sätt att arbeta genom och samtidigt producera individens frihet och kapacitet att styra sig själv (Dean 1999/2010; Rose 1989/1999). Samtidigt som frihet och autonomi är något som tas för givet, kan sålunda repertoaren sägas vara delaktig i att producera just denna autonomi och frihet (jfr Villadsen 2004c) och genom detta ett visst sorts hjälpbart och hjälpvärt subjekt.

### ***En repertoar om resignation***

En annan i mitt material frekvent förekommande repertoar som socialsekreterare använder för att rättfärdiga ett mer passivt och avvaktande förhållningssätt, är en som jag har valt att kalla *en repertoar om resignation*. Socialsekreteraren Maja säger i en fokusgrupp:

Du kan inte göra någon människa nykter eller drogfri med mindre än att personen har något eget driv.

I Majas korta yttrande ovan är den etiska klangbotten som präglade repertoaren om respekt inte längre framträdande. Istället är det vanmakt som uttrycks. Det finns inget man kan göra om klienter inte själva uttrycker en önskan om förändring. Repertoaren bygger på den retoriska figuren att all förändring måste börja i en själv, en retorisk figur som socialsekreteraren Disa uttrycker mycket kärnfullt:

Vi kan ju inte vilja åt klienten. Det är ju det läget man hamnar i då. Tycker jag. Om inte klienten liksom visar vilja att ta emot och ha hjälp i någon form, oavsett vad det är, då är vi i det läget. Och då är det inte mycket mer att göra. ”Du är välkommen tillbaka när du vill nåt”.

Truismen ”vi kan ju inte vilja åt klienten” är retoriskt väldesignad då den är svår att invända mot. Samtidigt styr formuleringen uppmärksamheten bort från det faktum att det inom socialtjänstens ansvarsområde också ryms att mer aktivt försöka påverka klienters förändringsberedskap eller ”vilja”. Istället banar påståendet väg för uppfattningen att ”vilja” är något som klienter måste visa innan det är lönt att sätta igång ett arbete med dem. Att lägga tid på någon som inte uppvisar ett intresse konstrueras inom repertoaren som poängglöst. Socialsekreteraren Molly säger i samband med en intervju:

Jag kan ju inte lägga ner hur mycket tid som helst på någon som är totalt ointresserad. Det finns liksom ingen mening.

Som utdraget visar är det inom denna repertoar inte främst ett etiskt problem att lägga tid på att försöka förändra någons förändringsberedskap. Istället betonas det meningslösa i ett sådant projekt, vilket rättfärdigar den passiva socialsekreterarpositionen. Extrema uttryck (Pomerantz 1986) som ”totalt ointresserad” bidrar till att framställa denna verklighetsversion som obestridlig, men synliggör också repertoarens retoriska funktion, då det troligen är en förenkling att klienter hos socialtjänsten inte skulle vara intresserad av någon slags förändring på något sätt. Att det inte är respekten för den enskildes självbestämmande, utan resignation som reglerar relationen mellan socialsekreterare och klienter inom denna repertoar, blir tydligt när Molly fortsätter:

Ett svårt exempel är ju när man [som klient] bor hemma hos sina föräldrar och föräldrarna är medberoende och vägrar skicka ut den här personen, eller sätta gränser för den personen, utan låter den vara i hemmet och gömmer missbrukandet så att säga. Det är ju det värsta egentligen, för du kommer inte åt då... den vill inte ta emot insatser. Dom vill inte komma in på nåt hem för att... dom har det ju bra där dom har det. Och där känner jag att det finns inte så mycket jag kan göra mer än att säga ”välkommen när du känner att du har en annan tanke”. [...] Vi har ju dom här unga, upp till tjugosex, och då är ju oftast- många bor ju hemma och får lov att knarka fritt. Och föräldrarna har gått med i dom- och dom ser dom, och dom [föräldrarna] är sjuka och dom mår inte bra... nä, men dom har det ju så gott där dom är, så varför skulle dom sluta? Det finns ju ingen anledning.

I utdraget ovan finns det mycket som är värt att uppmärksamma, men vad jag här vill lyfta fram är hur repertoaren reglerar relationen mellan socialsekreterare och

klienter. Uttryck som ”svårt exempel”, att anhöriga ”vägrar skicka ut” eller ”sätta gränser”, att det ”är det värsta” och att du ”kommer inte åt” klienter som inte vill ta emot insatser, visar tydligt att det inte är klienters självbestämmande och integritet som det värnas som. Istället målas en resignation inför situationen upp där socialsekreterare hänvisas till en *avvaktande* subjektposition. I utdraget exemplifieras klientpositionen med kategorin ”unga”, en kategori som i tidigare forskning har knutits till föreställningar om förändringsbarhet (t.ex. Bruland Selseng 2015). Utdraget visar att klienter kan kategoriseras som ”unga” även inom en repertoar om resignation. Bärande, dock, i klientpositionens konstruktion är föreställningar om klienters ”vilja”, föreställningar som vilar på en psykologisk *common sense*-kunskap om hur människor – eller åtminstone narkotikaanvändande människor – fungerar. Denna ”kunskap” framträder i utdraget ovan när klienters obenägenhet att söka hjälp förbinds med att ”dom har det ju så gott där dom är”, men blir ännu tydligare i nästa utdrag nedan när socialsekreteraren Lovisa säger:

Jag är ganska så krass, faktiskt. För att nånstans måste personen vilja nånting då va. Människan måste komma till det där stadiet där hon säger att ”det här är ett problem”. Annars är också det vi gör rätt så meningslöst då. Vi får ju tillfällen att prata med personer när det blir den här typen av anmälningar, oro och alltihopa, dom kommer hit och så, men... ja, det måste finnas nåt eget hos människan, för annars så... det är spilld möda från oss.

Det är i utdraget tydligt att relationen mellan socialsekreterare och klient inom repertoaren konstrueras och regleras utifrån en psykologisk ”kunskap” om hur klienter fungerar. Lovisa uttrycker sig med ett generellt kunskapsanspråk och ett högt sanningsanspråk om hur ”människan” fungerar. Värt att uppmärksamma är uttrycket att det måste finnas ”nåt eget” hos människan, en ”vilja”. Med uttrycket konstrueras förändringsberedskap som något som behöver finnas i klienter innan ett arbete är meningsfullt. Repertoaren relaterar således tydligt till autonomiproblemet genom att framställa självständighetsidealet – att klienter själva måste driva förändringsprocessen – som självklart, samtidigt som det förändringsfrämjande idealet motverkas genom att framställas som meningslöst att orientera sig mot. Att det framstår som meningslöst och irrationellt att mer aktivt driva klienters förändringsprocess skyddar socialsekreterare mot kritik och klander för att vara passiva, eftersom troligen få skulle argumentera för att skattefinansierat socialt arbete ska vara meningslöst och irrationellt. Genom att repertoaren sätter ”vilja” i centrum hamnar också andra frågor rörande klienters förändringsberedskap i skymundan, exempelvis

huruvida de har en adekvat förståelse för sin situation, för sina hjälpbehov och för hur hjälpsystemet fungerar eller om de har förmåga att göra vad som krävs för att få hjälp (jfr integritetsproblemet och sanningsproblemet). Repertoarens subjekt-position för klienter utgörs av en föreställning om klienten som psykologiskt *fastlåst* och under rådande omständigheter *ohjälplbar* (jfr Mik-Meyer 2004). Den avvaktande socialsekreterarpositionen liknar på många sätt vad Bruland Selseng (2018) tidigare identifierat och beskrivit som en position med *begränsat professionellt ansvar* som innefattar att resignerat invänta klienters eventuella vändning, men medan Bruland Selseng ser hur positionen relaterar till hur andra professionella först måste ”fixa” missbruket innan socialsekreterarna i hennes studie tar vid (jfr *förändring som en plötslig händelse*, ibid. s. 10) så relaterar klientpositionen i min studie mer till föreställningar om drogers förförande kraft och till föreställningar om missbrukets kidnappande psykologi (jfr Agerberg 2004/2018). Repertoaren om resignation kan, likt repertoaren om respekt, kopplas till ett subjektiverande maktuttryck som – i samspel med föreställningar om det nödvändiga i att klienter måste nå fram till en egen erfarenhet att ”nu får det vara nog” och ”nu vill jag inte ha det så här längre” (jfr *bekännelsediskurs*, Järvinen 2003; jfr även *hit rock bottom*, Kristiansen 1999) – innebär att klienter behöver framställa sig som beredda att självständigt och frivilligt driva förändringsprocessen. Repertoaren kan också kopplas till begreppet underlåtenhetsmakt (Svärd & Starrin 2000/2016) eftersom den legitimerar en underlåtenhet att agera med hänvisning till att klienten ”vill” använda narkotika.

### ***En repertoar om responsabilisering***

En tredje repertoar som socialsekreterare ofta använder sig av för att ge mening åt och navigera i situationer där handlingsimperativets problem och dilemman aktiveras är en som jag kallar *en repertoar om responsabilisering*. Denna repertoar förhåller sig tydlig till – och är särskilt väl designad för att hantera – autonomiproblemet genom att framställa ett passivt förhållningssätt som ett sätt att aktivera klienters självständighet, egenansvar och autonomi. Att ”göra mindre” framstår således som ett sätt att aktivt agera för att klienter ska kunna tillgodogöra sig den hjälp de anses behöva för att komma ifrån ett narkotikabruk. Genom denna konstruktion avvärjer repertoaren samtidigt potentiell kritik för passivitet. Socialsekreteraren Stina förklarar varför det kan vara bra att avbryta kontakten med klienter, trots att det finns ett känt narkotikabruk:

Jag har sett så många gånger också där det ställer till det när man har öppna ärenden utan insatser, där man tar ansvaret ifrån klienterna. Många gånger som jag tänker såhär att... där jag har tänkt efter ett samtal i ett möte med någon utav mina klienter att... ”vad som hände nu nu tror jag att dom försökte lägga lite ansvar på mig”. Bara genom att ”nu har jag sagt såhär till min socialsekreterare, då är det lite mer okej” alltså. Jag menar att det handlar om ansvar. Att få människor att ta ansvar för sin egen situation. Och det är något symboliskt med, även för klienter, att vara aktuella här. Att då finns det någon annan som håller i deras planering lite, någon annan som tar ansvar. Och där är det ju liksom... att få dom själva att ta ansvar genom att visa att ”har du ingen insats här”... ett avslut. [...] Det kan bli som en tydlig markering, det låter hemskt att säga markering, men det- jag kan se det som ett arbetsinstrument. Jag kan se på ett ärende att ”ja men här behöver vi nog avsluta” för att förtydliga var ansvaret ligger och vad ansökan handlar om.

I repertoarens centrum står föreställningar om klienters benägenhet – eller snarare obenägenhet – att ta ansvar för sig själva och sina liv, och vad som betonas är vikten av att inte ta över klienters eget ansvar för sin situation. Vad citatet ovan visar är en turtagningsprocess där socialsekreteraren uppfattat att klienten har försökt att tillskriva socialsekreteraren ansvar, varpå hennes svar är att återförvisa detta ansvar till klienten. Socialsekreteraren gör således ett aktivt val att inte ta på sig det ansvar som klienten försöker dela eller lämna över (jfr Juhila, Raitakari & Hall 2017). Denna handlingsstrategi kopplas vare sig till respekt eller till resignation. Istället har repertoaren en pedagogisk och uppfostrande klangbotten där själva undandragandet är lika centralt som egenansvaret som ska aktiveras. Socialsekreterarpositionen handlar om att, genom att betona behovet av att klienter tar ett eget ansvar, fungera som *igångsättare*. I förhållande till autonomiproblemet utgör repertoaren ett argument för en orientering mot självständighetsidealet, samtidigt som förändringsidealet motverkas genom att framställas som kontraproduktivt. Repertoarens subjektiverande funktion blir tydlig genom att det förhållningssätt som repertoaren legitimerar menas syfta just till att vaska fram ett hjälpbart och hjälpvärt subjekt som tar ansvar för sin förändringsprocess (jfr Cruikshank 1999; Villadsen 2004a). Till klientpositionen kopplas föreställningar om att klienter kan komma att utnyttja kontakten med socialtjänsten för icke avsedda syften. Socialsekreteraren Helen berättar i en fokusgrupp:

Jag har ju haft klienter som jag har velat avsluta, men [så säger de] såhär ”ja men kan du inte ha öppet det lite till, bara så jag... det kan va gött å ringa dig” liksom. Nej, tänker jag, det kan vi inte. [...] Jag har känt då att, ja men med bland annat en tjej då, att ”det finns ingen tillförlitlighet i det du säger. Varför du säger detta nu, det är för att du har sagt till mig innan att det är bra att vara ett ärende på socialtjänsten, för du känner att du har lite ok på dina

axlar. Och att du nu slänger ur dig, när jag nu säger att nu blir det ett avslut här, att du vill ansöka om nåt, det finns noll tillförlitlighet i det. Men okej, då får en tid här, kom på den. Kommer du inte på den så avslutar jag dig”.

I utdraget är det tydligt att det till klientpositionen knyts föreställningar om att inte ha någon egentlig önskan om förändring utan endast önskemål om avlastning i tillvaron, något som inte ses som ett legitimt skäl för kontakt. Uttryck som ”att du nu slänger ur dig [...] att du vill ansöka om nåt” och ”det finns noll tillförlitlighet i det” visar tydlig hur klientens motiv misstänkliggörs. Klientpositionen konstrueras inom repertoaren utifrån en föreställning om klienten som *ansvarlös* och *osjälvständig*. Uttrycken ”då får du en tid här, kom på den” och ”kommer du inte på den så avslutar jag dig” visar hur repertoaren syftar till att aktivera klienters egenansvar, här genom att klienten i beskrivningen ställs inför ett ultimatum. Repertoarens design både rättfärdigar och orienterar handlingsstrategier som syftar till att aktivera klienters ansvar för sin eventuella förändringsprocess (jfr Juhila, Raitakari & Hall 2017). Detta gäller ibland även klienter som faktiskt uttrycker en konkret önskan om insatser. Socialsekreteraren Lovisa berättar i en fokusgrupp:

Jag [har] haft en person där vi redan har gett [insatser] så här då va... och så vill den personen in igen då i behandling. Då har jag ställt krav, ihop med [arbetsledaren], att ”då måste du visa på att du vill jobba, alltså att du vill ta ansvar själv också när du är ute” i nån form då. Genom att... urinprov eller gå på AA eller nånting och- alltså för att göra nånting själv, och inte bara ”ta hand om mig”. [...] Då har dom redan fått behandling liksom med heldygnsvård. Och sen så är det- återfall och återfall, och man säger liksom ”äh jag måste ha behandling”, men dom arbetar inte. Använder sig inte av det som de fått i behandling. Utan tar bara återfall och fortsätter bara och... Och vi kan inte bara hålla på och hålla på och hålla på och hålla på och personen säger bara ”ta hand om mig” och inte använder sin egen förmåga. För den finns ju någonstans. Bedömde vi i alla fall. ”Ska vi gå in med det här, då måste du faktiskt visa på att du tar ansvar för att jobba med din nykterhet och drogfrihet. Att du tar ansvar för det”.

I utdraget, där Lovisa ibland pratar om en särskild klient (”en person”) och ibland om en klientkategori (”dom har redan fått behandling” och ”dom arbetar inte”), synliggörs det hur det till klientpositionen knyts föreställningar om en ovilja att ta ansvar, något som även kan gälla i fall där klienter uttrycker en önskan om insatser. Klienten som beskrivs framställs som någon som passivt vill bli omhändertagen under en period utan någon vilja att sedan ta ansvar för att använda sina kunskaper, erfarenheter och förmågor för att upprätthålla en drogfrihet. Klientpositionen kon-

strueras här dock inte som helt ”fastlåst” utan tillerkänns en viss ”flyttbarhet” (Mik-Meyer 2004). Men klientpositionens konstruktion orienterar inte socialsekreterarna mot ett större ansvarstagande för att klienten ska komma i åtnjutande av hjälpinsatser, utan istället mot ett mer disciplinerande, uppfostrande och villkorsställande förhållningssätt som har en inre omvandling av klientens slumrande autonomi och ansvarsförmåga som måltavla (jfr Foucault 2000a; 1976/2002). Det överordnade är alltså inte vare sig att klienter får insatser mot narkotikabruket eller stöd och avlastning i sin livsföring, utan att ansvaret återförvisas så att de själva börjar ta ansvar för sin hälsa och framtid (jfr Juhila, Raitakari & Hall 2017).<sup>74</sup> Till klientpositionen skrivs en skyldighet, inte bara att bära ansvaret för att en förändringsinriktad kontakt upprätthålls, utan även att bevisa sin beredvillighet att ta ansvar för en sådan kontakt. Genom repertoarens design framställs ett sådant förhållningssätt som både rätt och nödvändigt för att en förändring ska komma till stånd, vilket närmast vaccinerar socialsekreterarna mot kritik för passivitet. Samtidigt, som Billig (1987/1996; se även Potter 1996) säger, är tolkningsrepertoarer designade för att underminera andra verklighetsversioner, varför andra uppfattningar – exempelvis att det kan vara just relationen till en socialsekreterare som på sikt väcker eller stärker en förändringsbenägenhet eller förmåga till att ta ansvar – hamnar i skymundan. Vidare stänger repertoaren ute alternativa tolkningar av varför den av socialsekreterarna önskade förändringen uteblivit, exempelvis att det kan bero på socialsekreterarens eller tidigare behandlingsinsatsers oförmåga att tillgodose klienters behov, på klienters förmåga att tillgodogöra sig behandlingarna i fråga eller på att klienter inte uppfattar sina problem på samma sätt som socialsekreterarna. En konsekvens av repertoarens retoriska organisering är att förändringsarbete till stor del framstår som ett subjektiverande arbete som handlar om att dana ansvarstagande karaktärer. En annan konsekvens är att ”sann” förändring framställs som något som sker när klienter börjar ta ett självständigt ansvar för, och fatta självständiga beslut gällande, sin hälsa och sin framtid.

---

<sup>74</sup> Jämför hur Carstens (1998) beskriver två kontrasterande mål i relation till aktiveringsarbete med arbetslösa som det moraliska respektive det autonomistärkande målet, där det moraliska målet handlar om att få människor i arbete, medan det autonomistärkande målet handlar om att få samma människor att självständigt fatta beslut gällande sin framtid.



## *En repertoar om resursbrist*

Hade vi haft mer resurser, tror jag, kunde vi va ute mycket mer, och jobba mer aktivt. (Utdrag ur intervju med socialsekreteraren Helen)

En fjärde repertoar – som jag har valt att kalla *en repertoar om resursbrist* – som socialsekreterare i mitt material använder sig av för att förklara varför man ibland inte agerar mer aktivt i relation till klienters narkotikabruk skiljer sig från de ovan redovisade, detta då klientpositionen inte är lika central och bärande i repertoaren. Istället riktar repertoaren blicken mot socialsekreterares och enheters resurser i termer av tid, pengar och ork. Socialsekreteraren Mikael säger:

När man kommer in i den fasen där man skulle behöva vara mer aktiv, så finns det en begränsning hos oss vad vi faktiskt kan göra. Och det är ju inte kanske egentligen vad vi ska göra enligt lag, utan vad vi kan. Alltså har förmåga till som... alltså så som det ser ut... ja tid och resurser. Alltså att det är... jag menar i vissa fall kanske man skulle behöva spendera jättemycket tid bara på ett ärende.

När socialsekreterare i mitt material använder sig av denna repertoar så är det frånvaron av olika typer av resurser som lyfts fram som avgörande för hur de förhåller sig till handlingsimperativet. Bärande uttryck i repertoaren är ”begränsade resurser”, ”begränsad energi”, ”tidsbrist” och ”vi kan inte hjälpa alla”. Repertoaren bygger på en retorisk figur som vilar på en ekonomisk *common sense* om resursers knapphet, som ofta strukturerar tal och handling i anknytning till hushållning. Till skillnad från de tidigare presenterade repertoarerna så framställs ett mer aktivt förhållningssätt – ”att göra mer” – inte som fel. I denna mening är repertoaren mer ursäktande till sin natur, men ändå designad för att rättfärdiga de enskilda socialsekreterarna och skydda dem från klander då de friskrivs från ansvar för den passiva positionen (jfr Scott & Lyman 1968), eftersom vi alla vet att det inte går att vara mer aktiv än vad resurserna tillåter. Samtidigt, som Miller (1991, s. 4–5) säger, är frontlinjebyråkraters beskrivningar och förklaringar av sitt arbete situationellt designade för att göra vissa interaktionella arbeten i vissa syften. Även om det är så att mänskliga och materiella resurser i människobehandlande organisationer sällan motsvarar de behov som organisationerna möter (Lipsky 1980/2010) så är sådana resurser också *retoriska* resurser som frontlinjebyråkrater kan orientera sig mot och göra bruk av för att begripliggöra sitt arbete. Medan frontlinjebyråkrater i vissa situationer framställer sitt arbete som präglad av resursbrist och i hög grad styrt utifrån de resurser som finns tillgängliga, lyfter de i andra situationer snarare fram en

relativt hög diskretion och frihet. Även om resurser alltså kan vara knappa så är detta något som lyfts fram i *vissa* sammanhang, medan man i andra sammanhang orienterar sig mot andra förhållanden. Genom att framställa världen i ekonomiska termer och fokusera på socialsekreterarens och organisationens möjlighet att hjälpa dras det upp gränser för vad som är relevant, där ett förhållningssätt som innefattar att ”göra mindre” framstår som rättfärdigat utan att besvärliga och dilemmatiska frågor med koppling till integritets-, autonomi- och sanningsproblemet överhuvudtaget hamnar i blickpunkten (jfr Potter 1996, s. 177–187). Men även om det inom ramen för repertoaren om resursbrist inte är klientkonstruktionen som sådan som skänker ett passivt förhållningssätt legitimitet, så förutsätter den verklighetsversion som repertoaren skapar ändå en viss implicit subjektsposition för klienten. Detta blir tydligt när Elin utvecklar sina tankegångar i en fokusgrupp:

På dom där jag känner att den här personen är ambivalent och, eller kanske inte vill- och det är en stor svårighet i detta, verkligen så... men där ska jag inte lägga energi, för jag har insett i det här yrket att man har- det är väldigt begränsat vad jag har tid, det är begränsat med resurser, det är begränsat med min ork, mitt engagemang, det är liksom ingenting som bara... det kan fyllas på, men sakta och sådär. Och jag kan ju bränna ut mitt engagemang också. Om jag skulle gå in hundra procent och aktivt sörja för alla mina klienter, då skulle jag [pustar] såhär. Men då hade jag slutat igår, liksom. [...] Det är viktigt att diskutera pengar i det hela också, eller resurser, för dom är begränsade. Ska man- och det kan va på gott och ont, men är man lite cyniskt så, vi kan verkligen inte hjälpa alla.

Precis som i de tidigare beskrivna repertoarerna kopplas det här föreställningar om klienters ”vilja” till klientpositionen. Att det till klientpositionen knyts föreställningar om att klienten är ambivalent eller inte vill avvärjer besvärliga frågor om klienters förmåga att uttrycka sitt hjälpbehov. Skulle klienter framställas som oförmögna skulle repertoaren förmodligen inte fylla sin rättfärdigande funktion. Men samtidigt som denna klientkonstruktion är nödvändig för repertoaren, är detta inte vad som betonas och görs centralt. Istället betonas hur det är de begränsade resurserna som rättfärdigar socialsekreterarpositionen. I utdraget konstrueras även mänskliga resurser utifrån en ekonomisk referensram om hushållning – socialsekreterarpositionen kan liknas vid *hushållarens* – och vad som lyfts fram är just resursernas knapphet. Ett mer aktivt förhållningssätt gentemot klienter som ”kanske inte vill” konstrueras inte vare sig som oetiskt eller meningslöst, utan primärt som något som potentiellt hotar en resursbudget. Det livfulla uttrycket ”vi kan verkligen inte hjälpa alla” är ett väletablerat uttryck som retoriskt skänker en rättfärdigande kraft åt

repertoaren, eftersom det närmast måste ses som en truism att ingen kan hjälpa ”alla”. Samtidigt styr det undan fokus från det faktum att socialtjänstens uppgift är att hjälpa de som har *behov* av socialtjänstens insatser, och rättfärdigar ett förhållnings-sätt där vissa klienter kan prioriteras bort. Centralt i repertoarens klientposition är således en föreställning om klienten som inte hjälpvärd. Genom att repertoaren rättfärdigar att prioritera bort de klienter som inte självmant upprätthåller kontakten med socialtjänsten med hänvisning till att ett arbete med dessa skulle vara för resurskrävande, framställs alternativa prioriteringar, exempelvis att det skulle kunna vara just de med ambivalent eller låg förändringsberedskap som bör prioriteras, eller att arbetsinsatsen bör fördelas jämt över olika klientkategorier, som mindre rationella. En konsekvens av repertoaren är att förändringsarbete konstrueras som något som endast är lönsamt att engagera sig i med de som inte är ambivalenta eller visar en ovilja, och det blir därför klienters uppgift att göra sig ”motiverade” och prioriteringsbara. Genom detta kan även denna repertoar beskrivas som subjektiverande, då klienter själva får ansvar för att aktivera sidor hos sig själva som är organisatoriskt önskvärda och som gör dem hjälpvärda (Villadsen 2004c).

## **Socialsekreterares rättfärdiganden av att ”göra mer”**

Ovan har jag visat fyra vanligt förekommande sätt att rättfärdiga förhållningssätt och handlingsstrategier som innefattar en mer passiv socialsekreterarposition, det vill säga att ”göra mindre” i förhållande till klienters narkotikaanvändande och eventuella förändringsprocesser, och jag har visat hur dessa förhåller sig handlingsimperativets problem och dilemman. Men eftersom socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet aktiverar dilemman där motstridiga ideal ställs mot varandra, behöver även förhållningssätt och handlingsstrategier som innefattar en mer aktiv och agerande socialsekreterarposition rättfärdigas retoriskt. Nedan redogör jag för och analyserar fyra tolkningsrepertoarer som återkommer på studiens tre enheter och som socialsekreterare gör bruk av för att rättfärdiga sådana mer aktiva förhållningssätt och handlingsstrategier, det vill säga att ”göra mer”.

## *En repertoar om handlingskyldighet*

Det vanligaste, och tillsynes kanske mest okomplicerade sättet, att rättfärdiga en mer aktiv position är genom att hänvisa till socialtjänstens lagstadgade skyldighet att ibland utreda huruvida kriterierna för tvångsvård är uppfyllda liksom att motverka tvångsomhändertaganden. Jag kommer dock nedan visa att även sådana hänvisningar kräver ett rättfärdigande retoriskt arbete och ett särskilt språkbruk som jag har valt att kalla *en repertoar om handlingskyldighet*. Socialsekreteraren Lovisa berättar hur hon har arbetat med en klient:

Alltså, ansvaret tycker jag främst grundläggs i anmälan då. [Det var] en väldigt allvarlig anmälan kring en kvinna, och det var från fadern som gjorde den här anmälan. Och hon vågade inte ta sig hit. Och då gjorde jag i alla fall värsta abrovinschen, för att då tänkte jag ”var vågar du träffa mig nästan?”. Då träffades vi nere vid sjön faktiskt, här nere. Nere vid sjön. Vi satte oss på en klippa där faktiskt och pratades vid, för att det var för henne liksom inte lika laddat då. Och utifrån det då, därför att anmälan var så pass allvarlig så att vi måste träffa personen. Och vi hade åkt hem till henne också innan, men hon hade inte öppnat. Men vi fick tag på henne ändå på telefon.

Centralt i repertoaren är betoningen på ”allvar” och hur detta kopplas till en handlingskyldighet (”vi måste”) hos socialsekreterarna. Redan dessa ord skapar en upplevelse av ofrånkomlighet vilket rättfärdigar en ökad aktivitet från socialsekreterarnas sida och samtidigt motverkar orienteringar mot ideal om att respektera klienters integritet, värna och stärka klienters självständighet och rätt att definiera sina egna problem (jfr integritets-, autonomi- och sanningsproblemet). Genom betoningen på allvar framställs det som oproblematiskt att agera på egen hand, vilket orienterar socialsekreterarna mot handlingsstrategier som att ringa, åka hem till klienter och fortsätta att söka dem, även om de inte öppnar dörren. Men uppmärksamma i utdraget dels det extremiserande språkbruket (Potter 1996, s. 187–194) med förstärkande ord som ”väldigt” och ”så pass” (jfr Pomerantz 1986), dels det abnormaliserande språkbruket (Potter 1996, s. 194–199) där ordet ”faktiskt” används frekvent tillsammans med uttryck som ”värsta abrovinschen” och retoriska upprepningar (”nere vid sjön”). Detta språkbruk framställer situationen som beskrivs som ett slags extremt undantagsfall vilket bidrar till att rättfärdiga förhållningssättet, som potentiellt skulle kunna beskrivas som påträngande eller kontrollerande. Att Lovisa ovan framställer klientens skäl för att hålla sig undan socialtjänsten som rädsla döljer också att klienten kan ha haft fler eller andra skäl att hålla sig undan, varför

arbetets agerande mot Lovisas individualitet tonas ner. Men samtidigt är det situationens allvar – risken och faran – som rättfärdigar själva handlandet. Socialsekreteraren Mikael berättar på ett liknande sätt i en fokusgrupp varför socialtjänstens ansvar att agera ibland anses större:

Är det så att man tänker att det här ”oj här är det- här har det gått väldigt långt” och ”här är det illa”, ja men då kanske... Och märker man att den personen kanske inte skulle ta sig själv [till socialkontoret]... Men då brukar det ju oftast komma in anmälningar.

Även Mikael betonar situationens allvar med extrema uttryck som ”oj”, ”väldigt långt” och ”illa” (Pomerantz 1986) och kopplar detta, med hjälp av det i sammanhanget ansvarsaktiverande ordet ”anmälningar”, till en handlingsskyldighet hos socialsekreterare. ”Allvar” är i sin tur ofta länkat till föreställningar om drogers potens, till kroppslig skada och till risken för att avlida. Repertoarens klientposition konstrueras utifrån en föreställning om klienten som varandes *i fara*. Socialsekreteraren Signe pratar i samband med en intervju nedan om varför hon inte ”släpper”, utan på olika sätt försöker få kontakt med en klient som inte har kommit på en bokad besökstid till henne:

Det blir så desperat så att det blir såna här grejer som metadonöverdoser, fentanyl... alltså det blir farligt. Det blir farligt emellanåt, så att han riskerar sitt liv. Och då måste vi ju agera.

Även Signe gör bruk av ett extremiserande språk som målar upp en dramatisk bild av risk och fara, som i sin tur kopplas till en handlingsskyldighet. Att agera på eget initiativ framställs för socialsekreterarna i dessa sammanhang som relativt okomplicerat i termer av legitimitet. Sådant som etiska övertramp, att det är meningslöst eller att initiativ från socialsekreterares sida riskerar att frånta klienter ett eget ansvar, är här inget som benämns, vilket kan kopplas till LVM-lagens utformning där utredningsskyldigheten är överordnad individens rätt till självbestämmande och integritet i vissa fall. Men samtidigt har repertoarens abnormaliserande (Potter 1996, s. 194–199) och extremiserande (ibid., s. 187–194; Pomerantz 1986) språkbruk synliggjort att retorisk argumentation är nödvändig för att bygga upp föreställningen om risk och fara, vilket tydligt visar att repertoaren är involverad i ett retoriskt arbete med att framställa en socialsekreterarposition som *förpliktigad*. Detta är även något som Runquist (2012) har lyft fram i hur socialsekreterare legitimerar tvångsomhändertaganden enligt LVM. De dramatiska formuleringarna bidrar till att framställa ett aktivt agerande från socialsekreterares sida som ofrånkomligt. Ett aktivt

förhållningssätt framställs inom ramen för repertoaren i hög grad som en livräddande skyldighet som är lagd på socialsekreterare, något som synliggör ett paternalistiskt motiverat maktuttryck i arbetet.

### ***En repertoar om ställföreträdande***

Ett mer aktivt förhållningssätt, där socialsekreterarna tillskrivs ett större ansvar för att klienters hjälpbehov tillgodoses, rättfärdigas inte bara med hänvisning till en lagstadgad skyldighet. En annan repertoar som är vanlig i mitt material är en som jag har valt att kalla *en repertoar om ställföreträdande*. När denna repertoar används så är det inte en akut fara för hälsa och liv eller klienters somatiska status som lyfts fram, utan en oförmåga hos klienter att agera, kontrollera och styra sig själva. Socialsekreteraren Per beskriver i en fokusgrupp en kategori klienter utifrån en sådan föreställning om kontrollförlust:

Våra klienter har perioder i livet där dom behöver lite extra sådär. För dom har svårt att hålla ihop sig och få ihop det, varför man ibland går in. Ibland så är det såhär ”nej men den personen fixar inte det här just nu, nu får vi gå in och styra upp” och så.

Repertoaren bygger på föreställningar om ”förmåga” och sätter klienters funktionsnivå i centrum. Vad som betonas i repertoaren är en bristande självkontroll och förmåga att styra sig själv. Centralt i hur klientpositionen konstrueras är att klienters förändringsberedskap kopplas till en oförmåga att ta initiativ till och upprätthålla vad som krävs för att åstadkomma en förändring. Klienten är *oförmögen* och ”*kan inte*”. Klientpositionens konstruktion rättfärdigar att socialsekreterare får ”gå in och styra upp” och ibland agera i klienters ställe.<sup>75</sup> När socialsekreteraren Maja gör bruk av repertoaren i en fokusgrupp nedan blir det särskilt tydligt att det är klienters oförmåga som betonas:

[Dom kanske] vill ha hjälp och vill ut ur sitt missbruk, och dom är... har insikt och är på ett sätt motiverade. Men det är ju en helt annan sak att faktiskt ta steget att göra nånting. [...] Dom har inte förmåga. Eller dom behöver mer stöd, dom har inte förmåga att liksom... själva ta initiativ.

Utdraget ovan visar att det inte är klienters ovilja eller bristande insikt som inom repertoaren framställs som avgörande för varför de inte ”tar steget att göra nånting”,

---

<sup>75</sup> Repertoaren kan kopplas till vad Järvinen (1998) avser med ett *kompensatoriskt perspektiv* på narkotikaproblem (se kapitel 3).

utan just oförmågan att ta egna initiativ. Denna konstruktion, som bygger på föreställningen att klienter ”vill men inte kan” (jfr Villadsen 2003) legitimerar att socialsekreterare tar initiativ ”åt” klienter. Socialsekreteraren Lovisa uttrycker repertoarens kärna än mer tydligt i en fokusgrupp:

Människor som är i ett missbruk, dom är ju så pass sjuka också så dom kan liksom inte ta riktiga och vettiga beslut, utan det är ett sammelsurium alltihop va. Dom här kronikerna, så att säga, dom är ju... det är ju så sjukt allting då va. Och därför känner man väl också att ”oj, vi måste va med”. Vi kan inte avsluta för det är så sjukt alltihop. Dom är väldigt oförmögna liksom. Dom bara förs av vindar och fram och tillbaka och... integriteten är skadad också så att säga då. Hela systemet är sjukt liksom. [...] I min värld så är en persons vilja till större delen kidnappad alltså när den är i missbruk. Du finns i en sfär där du inte har förmågan.

Utdraget ovan kretsar kring en kulturellt välkänd retorisk figur om drogers förmåga att slå ut användares förmåga att styra sig själva (jfr Agerberg 2004/2018). Uttryck som ”dom är väldigt oförmögna” och ”dom bara förs av vindar och fram och tillbaka” gör det legitimt att finnas kvar i klienternas liv och ”va med”, något som annars kan uppfattas både som ”curlande” och kontrollerande och som något som fråntar klienter ett grundläggande ansvar för sina egna liv. Betoningen på ”sjuk” har en central funktion, då det normalt är något som dels lyfter ansvar från den drabbade, dels rättfärdigar ”hjälp”. Här relaterar repertoaren tydligt till autonomiproblemet genom att orientera socialsekreterare mot det förändringsinriktade idealet, samtidigt som självständighetsidealet motverkas genom att indirekt framställas som olämpligt. Lovisas många gånger extrema, abnormaliserande och dramatiska språkbruk ovan bidrar retoriskt till att framställa de förhållningssätt som är kopplade till repertoaren (”gå in”, ”styra upp”, ”finnas med”) som nödvändiga. Socialsekreterarpositionen i repertoaren kan närmast beskrivas som en *ställföreträdande lots* som går in och tar över åtminstone tillfälligt. Formuleringen att ”integriteten är skadad” är närmast skraddarsydd för ett rättfärdigande retoriskt arbete, då den vaccinerar socialsekreterare mot kritik för att förhållningssättet skulle kränka klienters integritet. Repertoaren förhåller sig här tydligt även till integritetsproblemet genom att framställa en orientering mot idealet om klienters rätt till integritet som obehövligt. Att ”integriteten är skadad” implicerar att det i princip inte är möjligt att kränka dessa klienters integritet. Förhållningssättet som repertoaren legitimerar kan kopplas till Foucaults begrepp pastoralmakt (Foucault 2000a; Järvinen 2002/2013) där makten tar sig en mjuk och ”hjälpande” form men samtidigt också kontrollerar och styr individer och grupper

mot positioner som samhället accepterar och kan hantera (se även Järvinen & Mik-Meyer 2003). Det är i sammanhanget värt att påpeka att frontlinjebyråkrater aldrig kan ha full inblick i sina klienters situationer och intentioner, utan navigerar med hjälp av organisatoriskt förankrade typifierade kategorier (Holstein 1992; Järvinen & Mik-Meyer 2003). Märk hur utdragen ovan är rika på typifierande och generaliserande uttryck som ”våra klienter”, ”dom har svårt”, ”dom saknar förmåga”, ”människor som är i missbruk”. Detta språkbruk gör ett rättfärdigande retoriskt arbete, men drar också blicken från att klienter mycket väl kan ha både ett inre och ett yttre liv som socialsekreterarna inte har tillgång till.

### ***En repertoar om upplysning***

En annan vanligt förekommande repertoar som socialsekreterare gör bruk av för att ge mening åt och navigera i situationer där handlingsimperativets dilemman aktiveras är en jag har valt att kalla *en repertoar om upplysning*. När socialsekreterare i min studie använder sig av denna repertoar kretsar deras tal kring föreställningar om klienters självuppfattning, vilken menas vara förvrängd. I centrum för repertoaren står begreppet ”insikt”, och repertoaren byggs upp av formuleringar som att ”inte inse sitt behov”, ”inte ha insikt i sin problematik” och ”inte se sig själv”. Socialsekreteraren Disa säger i en fokusgrupp:

[Om] klienten kanske inte har insikt om en uppenbar problematik... det är väl också vårans skyldighet kanske att försöka hjälpa klienten på vägen till att inse sitt behov kanske. [...] Det är vårans skyldighet att försöka. Så gott det går. Då får man dra ut lite på det.

Klientpositionen i utdraget ovan implicerar en problematik som klienten har en förvrängd uppfattning om. Till repertoarens klientposition tillskrivs en frånvaro av insikt om denna problematik liksom en frånvaro av insikt om de egentliga hjälpbehoven, en insikt som socialsekreteraren dock tillmäts inom repertoaren. Socialsekreteraren Elise uttrycker i samband med en intervju tydligt repertoarens kärna och hur den orienterar hennes förhållningssätt:

Det är väl lite vår uppgift att utreda och bedöma och kunna se behov som kanske klienten inte själv ser. Och belysa det på ett ödmjukt sätt. [...] Ibland kanske inte personen själv ser vad den behöver stöd i. Och då ligger det väl lite i vårt uppdrag att försöka motivera.

Repertoaren implicerar att det finns en ”sann” bild av klienters problematik och behov, en bild som är förvrängd hos klienter men som socialsekreterarna ”ser”, vilket



rättfärdigar och orienterar socialsekreterarna mot handlingsstrategier som inkluderar att hänga kvar, ”dra ut lite på” kontakten, ”motivera” och försöka hjälpa klienter att se på sin situation och sin problematik på samma sätt som socialsekreterarna gör. Klienter konstrueras som *desorienterade* och som individer som *saknar insikt* medan socialsekreterarpositionen innefattar att *upplysa* och *klargöra* för klienten. Repertoaren relaterar tydligt till sanningsproblemet och orienterar socialsekreterarna mot idealet ”socialsekreteraren vet bäst”, samtidigt som kontraidealet ”klienten vet bäst” motverkas genom repertoarens betoning på insikt och antagandet att det är vad klienterna saknar. Klienters förändringsberedskap kopplas i repertoaren i hög grad till ”insikt”. Socialsekreteraren Jakob säger i en fokusgrupp:

Jag tror att... egentligen så tror jag att motivation till viss del också kan vara kopplat till lite självinsikt.

Vårt att uppmärksamma ovan, men även i de tidigare utdragen, är att repertoaren uttrycks med ett relativt lågt sanningsanspråk och med en frekvent användning av olika epistemiska *hedges* (”kanske”, ”väl”, ”lite”, ”tror”) vilka fungerar genom att tonar ner graden av instämmande i det sagda (Lakoff 1973). Den sänkta modaliteten kan tolkas som en indikator på en osäkerhet i relation till repertoarens rättfärdigande användbarhet i ett legitimitetsarbete. Att ”veta bättre” är något som kan vara kulturellt känsligt. Samtidigt är det en repertoar som frekvent används på studiens alla tre enheter, och dess design arbetar ändå upp en abnormalitet hos klienter som varandes utan självinsikt, vilket gör arbetet att rättfärdiga handlingsstrategier som inkluderar att hänga sig kvar hos klienter i syfte att försöka förändra deras sätt att se på sig själva. Socialsekreteraren Isabella berättar i samband med en intervju konkret hur hon arbetar med en klient som inte uttrycker någon önskan om insatser för sitt narkotikabruk:

Hans [klientens] resonemang bygger ganska mycket på försvar liksom. Psykiska försvarsmekanismer. Och jag försöker angripa dom lite och se vad resonemangen som han har står för, så att han skulle kunna få nån- lite mer... bli lite utmanad. Lite ”du resonerar på det sättet, vad kommer det leda till i förlängningen?”. [Missbruket] sätter upp en hel del hinder för honom i utvecklingen och jag försöker få honom att se det.

I utdraget är det tydligt hur socialsekreteraren tillskrivs rättigheten att ”utmana” klientens självbild, och hur detta rättfärdigas genom att klientens självbild ses som byggd på psykologiska försvarsmekanismer. Eftersom det är en kulturellt etablerad föreställning att autonomi och beslutskompetens kräver ett visst mått av klarsynthet

rättfärdigar repertoaren handlingsstrategier som annars skulle kunna ses som ett obefogat ”krafande” på klientens integritet. Men samtidigt impliceras det i repertoarens betoning på insikt att det är en *viss* självinsikt som ska konstitueras, en som socialsekreterarna ”vet” är sann. Repertoaren är länkad till en i det sociala arbetet vanlig föreställning som Villadsen (2003) kopplar till föreställningar om ”personlig utveckling” och ”personlig frigörelse”, där konstruktionen av klienter bygger på en föreställning om ett förborgat ”sant jag” som kan befrias och förverkligas genom ett arbete med klienters självbild. Klienter betraktas med en ”dubbel blick” (ibid.) där de å ena sidan möts ”där de är” men å andra sidan tillskrivs en annan ”sann” underliggande autentisk subjektivitet. Föreställningen, menar Villadsen, riskerar genom detta att rättfärdiga ett förföljande av klienter till dess att de jag-främmande krafterna är fördrivna och deras autenticitet är blottlagd. Repertoaren tar också stöd i en kulturellt välkänd föreställning om drogers inherent dålighet (jfr Svensson 2000/2009) och att droger är orsaken till klienters bekymmer, något som synliggörs genom uttryck som att ”[missbruket] sätter upp en hel del hinder för honom”. På detta sätt bidrar repertoaren till att underminera andra tolkningar, som att klienter mycket väl kan vara förmögna att fatta förnuftiga beslut i sina liv utifrån andra uppfattningar om hur livet bör levas, eller att narkotikabruket även kan representera mer eller mindre lyckade försök att lösa andra problem i klienternas liv. En konsekvens av repertoaren är att förändringsarbete framställs som ett arbete med klienters självförståelse – ett subjektiverande arbete (Foucault 2000c; Villadsen 2003) som syftar till att få klienter att se på sig själva på ett sätt som är i linje med kulturella normer – och att förändring är något som förutsätter en sådan självbild.

### ***En repertoar om investering***

En sista repertoar som socialsekreterare gör bruk av i mitt material när de rättfärdigar förhållningssätt och handlingsstrategier som innefattar ett mer aktivt agerande i syfte att tillgodose klienters eventuella behov av insatser, är en som jag har valt att kalla *en repertoar om investering*. Repertoaren har en ekonomisk klangbotten och när den används så är det klienters förändringspotential, liksom det framtida värdet av en ansträngning, som betonas. Repertoaren skiljer sig från de tidigare då klientkonstruktionen inte nödvändigtvis bygger på att klienter tillskrivs en låg förändringsberedskap. Inte desto mindre orienterar den socialsekreterare mot att ”göra mer”

och driva på för att klienter ska komma i åtnjutande av de insatser de bedöms vara i behov av. Socialsekreteraren Stina berättar i en fokusgrupp:

Min ambition är att dom personer där jag upplever... där min bedömning är att den här personen är verkligen motiverad, den personen vill, där ska jag lägga min energi... mitt fokus. [...] Liksom här tror jag att- det här är en person som blir ganska så snabbt- om vi väljer att satsa här nu då så tror jag att vi får den här personen att bli självständig ganska så snart. Eller jag ser en potential, liksom.

I utdraget ovan är det tydligt att det finns en ekonomisk logik i repertoaren som bygger på figuren att befintliga resurser bör investeras där det finns en förändringspotential och där de gör nytta. Det är här inte längre föreställningar om vare sig klienters behov, tillkortakommanden, eller den fara och risk som de eventuellt utsätter sig för, som rättfärdigar en högre grad av aktivitet och ansvar för klienternas förändringsprocess. Istället handlar det om förhoppningar om arbetets utfall. Socialsekreteraren Felicia beskriver i en fokusgrupp:

Om man hjälper en ung människa så, det låter lite krasst, men då kanske vi inte har den här om trettio år. Alltså... och då gör man ju också samtidigt den vinsten. Det största är ju den mänskliga vinsten då, för personen såklart och dens anhöriga, men man kan ju också-... jag tänker att det finns ett samhällsekonomiskt tänk i det också, utifrån att sätter vi in ordentlig med resurser för den här ungdomen så... sen kan den bli en produktiv medborgare istället för att bli Kalle-Tjabo femtioåtta år som sitter här och ska ha LVM för tjugotredje gången.

I utdraget görs explicita referenser till samhällsekonomi och produktivitet, men även motiv som relaterar till klientens bästa beskrivs med en ekonomisk terminologi ("mänskliga vinsten"). I klientpositionens konstruktion görs också ålder relevant, och klienter kategoriseras ofta som "unga" inom repertoaren. "Ung" kontrasteras i utdraget till "Kalle-Tjabo femtioåtta år som sitter här och ska ha LVM för tjugotredje gången". Kontrasten som skapas rättfärdigar inte bara att vara mer aktiv i arbetet med unga, utan legitimerar även att prioritera dessa då det byggs in en underförstådd poänglöshet i att göra en annan prioritering. "Ung" är något som tidigare forskning har visat ofta kopplas till föreställningar om "formbarhet", vilket legitimerar satsningar från socialtjänstens sida (t.ex. Bruland Selseng 2015). Jag har dock tidigare i kapitlet visat hur klienter kan kategoriseras som "unga" även i repertoarer som positionerar ansvaret för klienters förändringsprocess hos klienterna (se repertoar om resignation), och även om "ung" är centralt i repertoaren så kan det göras undantag. Felicia fortsätter:

[Men] även en del som jag då tänker är yngre personer- som man tänker då i dom tidiga tretti åren eller strax under tretti, som kanske har haft sju LVU och sju LVM, alltså där kan man ju också se... för mig är det ändå en liksom- ja det kan va en tjugonioåring som är då i mitt tycke en ung person, som man fortfarande har chansen att rädda, så. Även där kan man ju se att det dröjer längre tid för oss att gå in så, för man ser ju att det har ju inte fungerat. Och man tillåter den personen att, eller tillåter... alltså man... det kanske- den kanske går längre i sitt missbruk och utsätter sig för svårare situationer än vad man hade [tillåtit] om den inte hade haft några behandlingar innan.

I Felicias beskrivning ovan synliggör den retoriskt extremiserande formuleringen ”kanske har haft sju LVU och sju LVM” (något som unga klienter endast undantagsvis torde ha hunnit genomgå) att hon beskriver ett extremt fall och ett undantag, varför ”ung” ändå framstår som i normalfallet en central kategori i repertoaren som hon måste förhålla sig till. Men formuleringen ”man ser ju att det har ju inte fungerat” visar också den starka kopplingen till, och betoningen på, förändringspotential. Socialsekreteraren Signe beskriver, i samband med en intervju, hur hon gjort olika former av ansträngningar (påmint, erbjudit praktisk hjälp, bokat tider) för att en klient ska etablera en samtalskontakt på en öppenvård, och när jag ber henne motivera detta engagemang säger hon:

Det här är en kille som har ändå väldigt mycket resurser både i sig själv och... han har liksom klarat av [att bli drogfri] tidigare och... [har] också ett nätverk som sagt var. Ett privat nätverk runt omkring sig och en erfarenhet av nånting annat. Och jag tror att han har stora möjligheter att bli drogfri, [få] jobb och familj och komma tillbaka helt och hållet om man säger. Och han är så pass ung... och han har en stark egen vilja, även om han har hinder också.

Vad som rättfärdigar Signes ansträngningar är i utdraget både att klienten kategoriseras som ”ung” och att han tillskrivs en förändringspotential i form av ”resurser” (har klarat av att bli drogfri tidigare, har nätverk etc.) och – vad som kanske är mest centralt – att ”han har stora möjligheter att bli drogfri, [få] jobb och familj och komma tillbaka helt och hållet”.

Utdragen ovan har visat hur repertoaren sätter i fokus på hur utfallet av ett aktivt arbete bedöms, inte bara i termer av klienters välfärd, utan även i termer av samhällsekonomiska vinster och framtida arbetsinsatser. Det centrala i klientpositionen är hur värd klienten är att investera ett aktivt arbete i. Klientpositionen konstrueras inom repertoaren som *hjälpbar* och *hjälpvärd*, vilket kopplas till att vara motiverad, ung och förändringsbar. Repertoaren vilar således på en ekonomisk logik

om effektiva investeringar, och gör arbetet att legitimera en mer aktiv och drivande socialsekreterarposition då det är en kulturellt accepterad föreställning att energi och pengar bör satsas där de gör nytta. Socialsekreterarpositionen kan liknas vid *den satsande investerarens*. Men samtidigt bidrar repertoaren till att andra tolkningar av verkligheten hamnar i skymundan, tolkningar som potentiellt skulle kunna lyfta fram att andra klienter kan vara i betydligt större behov av hjälp, liksom att socialtjänstens uppgift faktiskt är att tillgodose alla klienters olika behov. Precis som i fallet med repertoaren om hushållning så fungerar repertoaren genom att rikta ljuset bort från de dilemmatiska frågorna om integritet, autonomi och sanning genom att framställa världen i en ekonomisk terminologi.

## Sammanfattning och diskussion

Jag har ovan synliggjort och analyserat åtta tolkningsrepertoarer som socialsekreterare gör bruk av för att rättfärdiga olika förhållningssätt och handlingsstrategier gentemot klienter i förhållande till handlingsimperativet. Jag har argumenterat för att situationer i vilka handlingsimperativet aktualiseras kan beskrivas som *high stake situations* där motstridiga institutionella krav förbundna med ideologiska dilemman aktualiseras, men där olika förhållningssätt och sätt att agera kan vara högst konsekventiella och aktualisera potentiell kritik. Jag har visat hur socialsekreterare hanterar sådana situationer med hjälp av institutionellt tillgängliga tolkningsrepertoarer som innehåller särskilda subjektpositioner för såväl socialsekreterare som klienter. Fyra av dessa repertoarer fungerar genom att rättfärdiga förhållningssätt och handlingsstrategier där socialsekreterare är mer passiva och klienter tillskrivs ett större ansvar för en eventuell förändringsprocess. Dessa sammanfattas nedan:

**Tabell 5:** Tolkningsrepertoarer som rättfärdigar att "göra mindre":

Repertoar	Socialsekreterarposition	Klientposition
Respekt	"Konsult"	"Kund/som vem som helst"
Resignation	"Avvaktande"	"Fastlåst/ej hjälpbar"
Responsibilisering	"Igångsättare"	"Ansvarslös/osjälvständig"
Resursbrist	"Hushållare"	"Omotiverad/ej hjälpvärd"

Jag har också identifierat fyra repertoarer som socialsekreterare använder sig av för att rättfärdiga förhållningssätt och handlingsstrategier som innebär att socialsekreterare är mer aktiva och att klienter inte tillskrivs samma ansvar för en eventuell förändringsprocess. Dessa sammanfattas nedan:

**Tabell 6:** Tolkningsrepertoarer som rättfärdigar att "göra mer":

Repertoar	Socialsekreterarposition	Klientposition
Handlingsskyldighet	"Förpliktigad"	"I fara"
Ställföreträdande	"Ställföreträdande lots"	"Oförmögen/kan inte"
Upplysning	"Upplysare och klargörare"	"Desorienterad/saknar insikt"
Investering	"Satsande investerare"	"Motiverad/hjälpbär/hjälpvärd"

Jag har i kapitlet också visat hur dessa institutionella tolkningsrepertoarer är förankrade i och beroende av en vardaglig bakgrundskunskap – en *common sense* – där repertoarernas design fungerar övertygande genom att underminera eller skymma motstridiga eller alternativa sätt att uppfatta händelser, situationer och klienter. Jag har särskilt visat hur de relaterar till de ideal och ideologiska dilemman som är förknippade med handlingsimperativet. I kapitlet har jag också visat hur repertoarerna är uppbyggda kring högkontrasterade och typifierade bilder av verkligheten och av klienter. Det senare blir tydligt genom de många gånger extrema och dramatiska uttryck som används. Som Holstein (1992) säger så är klientkonstruktioner i hög grad retoriska och görs i syfte att hantera institutionella situationer. De typifierade klientbilderna som produceras underlättar underminerandet av andra sätt att förstå klienter, och bidrar genom detta i ett rättfärdigande legitimitetsarbete. Men naturligtvis är verkligheten mer komplex och mångfacetterad än den som framställs genom repertoarerna, vilket visar att repertoarernas vokabulär tjänar retoriska funktioner kopplade till olika förhållningssätt och handlingsstrategier.

### ***Repertoarernas relationer och konsekvenser***

Vissa repertoarer relaterar till och stödjer varandra. Exempelvis kan repertoaren om resignation och repertoaren om responsabilisering utan större svårigheter användas tillsammans för att legitimera ett passivt förhållningssätt (ungefär: "Det är meningslöst att agera då det inte kan leda till någonting. Det är bättre att låta bli eftersom klienten då förstår att hen behöver ta ett eget ansvar."). På samma sätt kan reper-

toaren om handlingsskyldighet och ställföreträdande stödja varandra (ungefär: ”Klienten är så illa därän att vi måste ingripa. Dessutom saknar klienten förmåga att själv ta initiativ till hjälp.”). I praktiken är dessa repertoarer många gånger endast analytiskt särskiljbara, även om de också används en och en och fungerar av egen kraft. Andra repertoarer är svårare att artikulera ihop, detta då de bygger på kontrasterande logiker och klientpositioner. Exempelvis kan det vara svårt att rättfärdiga ett passivt förhållningssätt med ”respekt” samtidigt som man rättfärdigar det genom ”resursbrist”, eftersom ”respekt” bygger på en etisk retorik som lätt kan undermineras av ekonomiska hänsyn. På samma sätt kan det vara svårt att rättfärdiga ett aktivt förhållningssätt med ”handlingsskyldighet” samtidigt som man pratar om ”investering”, eftersom klientkonstruktionen som impliceras i repertoaren om handlingsskyldighet är svår att sammanfoga med de föreställningar om klienter som repertoaren om investering bygger på. Att vissa repertoarer är lättare att artikulera tillsammans medan andra är svårare är inte konstigt, då tolkningsrepertoarer är flexibla resurser som kan anpassas situationellt för att göra olika slags arbeten (Wetherell & Potter 1988) och då en funktion hos tolkningsrepertoarer är just att underminera andra sätt att framställa världen på (Billig 1987/1996; Potter 1996).

### ***Myndighetsuppdraget att motverka narkotikabruk?***

Repertoarerna som jag har identifierat ovan är inte bara något som förekommer i socialsekreterarnas intervju svar, utan kan också – precis som de ideal som jag identifierade i kapitel 6 – sägas vara institutionella diskursiva resurser som konstituerar socialsekreterarnas kontextuella villkor i situationer där handlingsimperativet aktualiseras. Som jag har visat är de också intimt förbundna med de ideal jag har identifierat, genom att de förser socialsekreterare med institutionella retoriska ”lösningar” på de dilemman som idealen producerar. Men som institutionella lösningar betraktade får de vissa konsekvenser. Värt att uppmärksamma i detta sammanhang är att inga av de repertoarer som jag har identifierat rättfärdigar och orienterar socialsekreterarna mot förhållningssätt och handlingsstrategier som innefattar en mer aktiv position – att ”göra mer” – med hänvisning till klienters narkotikabruk som sådant. De repertoarer som rättfärdigar och orienterar socialsekreterarna mot ett mer aktivt arbete och ett större ansvarstagande stödjer sig förvisso ibland – dock inte alltid – på föreställningar om narkotika som något inherent dåligt och som förknippat med risk, fara, med förhindrad autonomi och

”kidnappad hjärna”. Men vad repertoarerna sätter i centrum är inte narkotikabruket i sig utan istället föreställningar om klienterna. Som jag visat ovan är vad som rättfärdigar att ”göra mer” i repertoarerna klientbeskrivningar som handlar om att de är i allvarlig fara, att de ”inte kan”, att de är ”sjuka” och oförmögna att ta initiativ och styra sig själva, att de är desorienterade och saknar insikt i sina problem eller att de är unga, motiverade, hjälpbara och hjälpvärda. Men ingen av de repertoarer jag har identifierat i mitt material rättfärdigar en orientering mot de ideal som för socialsekreterares del innebär en högre grad av agens och ett större ansvarstagande med hänvisning till narkotikabruket i sig. Flera repertoarer rättfärdigar istället – även när narkotika finns med i bilden – en orientering mot ideal som sätter klientens individualitet i främsta rummet, det vill säga ideal som förstärker individualistiska tendenser (jfr idealet om klientens rätt till integritet, idealet om självständighet och idealet att ”klienten vet bäst” i kapitel 6). En konsekvens av detta är att det överordnade narkotikapolitiska målet – att stävja narkotikabruket i samhället, vilket grundas i den politiskt fastslagna idén om nolltolerans och i visionen om ett narkotikafritt samhälle – inte alltid levandegörs i arbetet. Detta kan indikera att narkotika, på de enheter där min studie situerats, inte har någon särskild status, utan betraktas ungefär på samma sätt som alkohol. Detta skulle i sin tur kunna ses som en glidning inom praktiken från den restriktiva narkotikapolitiska hållningen mot en liberalare syn.<sup>76</sup>

Vad som också är värt att uppmärksamma i detta sammanhang är förhållandet mellan klienters autonomi och socialsekreterares ansvar. Gemensamt för de repertoarer som rättfärdigar ett mer passivt förhållningssätt hos socialsekreterarna är att klienter förutsätts ha, kunna aktivera eller på egen hand kunna utveckla, en autonomi och en förmåga att ta ansvar för att driva en förändringsprocess när de ”vill” och behöver. Repertoarerna implicerar således en uttalad eller underförstådd normalitet. I repertoarerna som rättfärdigar ett mer aktivt agerande från socialsekreterares sida är förhållandet annorlunda. Klienter och situationer framställs här mer tillspetsat och vad som förutsätts är istället någon form av abnormalitet. Det handlar om att klienter är ”sjuka”, oförmögna till egna initiativ, desorienterade eller utan insikt. Det handlar också om mer extrema situationer där klienter är i allvarlig fara. Genom detta framstår klienter som subjekt som i normalfallet bör och förväntas kunna styra sig

---

<sup>76</sup> Min avsikt är här inte att värdera en sådan eventuell glidning i normativa termer, utan istället att lyfta fram det som ett intressant empiriskt fynd.



själva (jfr Järvinen & Mik-Meyer 2012). Vidare, i beskrivningar där klienter inte anses ta det ansvar de förväntas ta, så är det i första hand ansvarsförmågan som adresseras, inte narkotikakonsumtionen som sådan. Först när situationen framställs som väldigt tillspetsad i någon mening, när klienter bedöms sakna förmåga till eget ansvarstagande, eller när de utsätter sig för en uppenbar fara, rättfärdigas ett kraftfullare agerande från socialtjänstens sida. Klienters autonomi och självbestämmande framställs genom detta som något *önskvärt* och *eftersträvt*, något som arbetet ska respektera och ibland även producera, medan ageranden som grundar sig i socialsekreterares initiativ istället framstår som något som ibland är *nödvändigt*. Att ”göra mer” är något man ibland anser att man *måste* göra. Repertoarerna, betraktade som kontextuella villkor, lierar sig således med den nyliberala välfärdsdiskurs som många menar präglar liberala rättsstater i västvärlden sedan slutet av 1980-talet (Dean 1999/2010; Rose 1989/1999; Villadsen 2004a), där individens ansvar, frihet och kompetens att göra autonoma val först och främst förutsätts, i andra hand ska produceras eller återställas och, först i sista hand, när det tidigare inte tycks möjligt, ska kompenseras för. Undantaget – som i detta fall faktiskt tydligt bekräftar regeln – är repertoaren om investering, där det explicit är ”vinsterna” med arbetet som rättfärdigar att ”göra mer”.

### ***Moral, utfall och risk***

Genom att betrakta de repertoarer som jag har identifierat i kapitlet som diskursiva och kontextuella resurser, som både möjliggör och begränsar hur olika förhållnings-sätt och handlingsstrategier kan rättfärdigas, blir det också möjligt att säga något om vilka dimensioner av den sociala verkligheten som överhuvudtaget görs viktiga och villkorar arbetet när handlingsimperativets dilemman aktualiseras. I kapitlets empiriska analyser ovan är det tydligt att flera av repertoarerna är uppbyggd kring explicita och implicita föreställningar om klienters förändringsberedskap som avhängigt deras ”vilja” respektive deras ”förmåga”. Exempelvis framställs klienters förändringsberedskap inom repertoaren om respekt som avhängig deras vilja, medan förmågan till förändring implicit förutsätts. I repertoaren om resignation är det också (o)viljan till förändring som görs central. Även i repertoaren om hushållning och i repertoaren om investering särskiljs klienter utifrån föreställningar kopplade till deras vilja och motivation, även om det här är andra faktorer som lyfts fram som centrala inom repertoarerna. I andra repertoarer kretsar socialsekreterarnas tal istället främst

kring olika former av oförmågor. I repertoaren om ställföreträdande handlar det om att klienter inte menas förmå ta egna initiativ och agera i sitt intresse, medan det i repertoaren om upplysning handlar om en oförmåga att se på sig själv och på sina problem på ett adekvat sätt. Detta blottlägger, vad jag har valt att kalla, en *moralisk* dimension i arbetet, där klienter betraktas utifrån en moralisk blick som klyver dem utifrån en föreställning om två positioner som Villadsen (2003) har valt att beskriva som att klienter antingen *kan men inte vill* alternativt *vill men inte kan* förändras (jfr även Carstens 1998; Petersson 2013a; Sahlin 1994). Vad tidigare forskning har visat är att professionella normalt gör mer ansträngningar i relation till klienter vars problematik konstrueras utifrån föreställningar om oförmåga, medan klienter som ses som ”ovilliga” har svårare att väcka socialarbetares engagemang. I mitt kapitel har jag dock också visat på förekomsten av förståelseformer där även klienter som ”vill” ibland riskerar att exkluderas från hjälpinsatser. I repertoaren om responsabilisering framställs klienten som någon som förvisso efterfrågar hjälp, men ändå inte menas ta erforderligt ansvar för att göra bruk av hjälpen på rätt sätt. Man skulle, med referens till Villadsen (2003), här kunna tala om den något paradoxala klientpositionen ”vill men inte vill”.

I kapitlet har jag också visat att det till den moraliska dimensionen behöver läggas fler dimensioner. Flera av repertoarerna implicerar föreställningar om klienters hjälpvärdhet i termer av huruvida arbetet förväntas ge önskat utfall. Att vissa klienter är värda att satsas på, medan andra kan nedprioriteras, visar att arbetet även bär på en ekonomisk dimension där klienter, utifrån föreställningar om *arbetets utfall*, klyvs av en investeringsblick som ”investeringsvärdiga” eller ”resurskrävande”. En sådan blick reproducerar en ekonomisk logik i arbetet, en logik som är både utbredd och stark i vår kultur och kan kopplas till ett nyliberalt tänkande. Dess grundläggande postulat om nyttomaximering och investering, liksom prioritering av begränsade resurser, utmanas sällan. Samtidigt ska det sägas att Sveriges välfärdsinstitutioner under en period fram till slutet av 80-talet hade ett tydligare inslag av en logik som satte tillgänglighet och omsorg framför idéer om effektivitet och investering (Andersson 2006).

Samtliga repertoarer, till sist, implicerar på olika sätt föreställningar om *risk* (jfr Järvinen & Mik-Meyer 2012). Som tydligast är det i repertoaren om handlings-skyldighet, där klienters kroppar konstrueras som riskobjekt, men risk ska i det här sammanhanget också förstås i relation till socialtjänstens och socialsekreterarnas

legitimitet. För vad som för socialsekreterarna står på spel när klienter på grund av ett narkotikabruk utsätter sin hälsa och sitt liv för risker är också deras professionella legitimitet. Således utgör det en legitimitetsrelaterad risk för socialsekreterare att inte agera när klienter kan uppfattas som oförmögna att styra sig själva eller förstå sitt eget bästa, men också *att* agera när detta kan uppfattas kränka klienters psykologiska, sociala eller kroppsliga integritet, i fall då de inte själva uttrycker ett önskemål om insatser. Till den moraliska blicken och den investerande blicken i arbetet visar kapitlet att de institutionellt tillgängliga repertoarerna även för med sig en *riskbedömande* blick på klienter. I förlängningen kan denna riskdimension också kopplas till hur socialsekreterarnas handlingsutrymme gör dem till sina egna riskhanterare i förhållande till organisationens och omgivningens krav och förväntningar, men också till hur repertoarerna får som konsekvens att även klienter i normalfallet (om än inte alltid) får bli sina egna riskhanterare (jfr *ibid.*). Moral, utfall och risk är inte bara något som socialsekreterarna gör viktigt i sitt tal, utan är också centrala kontextuella villkor för arbetet som socialsekreterare ständigt behöver förhålla sig till.

I detta kapitel har jag bland annat visat hur tolkningsrepertoarer bär på subjekspositioner, och jag har visat hur såväl klienter som socialsekreterare konstrueras inom ramen för olika tolkningsrepertoarer. Betoningen i analysen har legat på innehållet i repertoarerna och klientkonstruktionerna. I nästa kapitel ligger huvudfokus istället på själva *konstruerandet* av identiteter, alltså på *hur* klienter – men även socialsekreterare – konstrueras och positioneras i en interaktionsprocess på personalens kollektiva diskussioner på teammöten. Jag visar hur det går till när institutionella identiteter successivt byggs upp i personalens samtal, hur ansvar positioneras och hur olika förhållningssätt och handlingsstrategier från personalens sida rättfärdigas.



## 8 Att producera trovärdiga klientversioner

Fredag i slutet av februari. Klockan är tio och vuxenenheten ska ha teammöte. Jag, som ska observera teammötet, sitter tillsammans med socialsekreteraren Clara och arbetsledaren Kim i ett mindre konferens- eller mötesrum och väntar på att övriga socialsekreterare ska anlända. Rummet, som inte används för något annat än möten, har plats för kanske tio till tolv personer. Ett bord och stolar. En whiteboardtavla på ena väggen. Dörr och fönstervägg med skymmande gardiner åt det håll som vetter ut mot korridoren där socialsekreterarna har sina kontor. Socialsekreterarna droppar in, en efter en. De har med sig anteckningsblock och pennor, kaffekoppar, dokument (utredningar, rapporter, inkomna anmälningar gällande klienter) som placeras ut på bordet framför dem när de slagit sig ner. Någon har ”varit tvungen att boka in ett möte” på annan ort och kan därför inte närvara, berättar Kim. En annan har ”fastnat i ett telefonsamtal” berättar en socialsekreterare samtidigt som hon kommer in i rummet. Med arbetsledaren är det nu, utöver mig, fem i rummet. Jag sitter vid ett hörn, lätt tillbakalutad med anteckningsblock och penna. Ljudupptagningsapparat på bordet framför mig. Kim, som håller i mötet, inleder trots att alla ännu inte anlänt: ”Jag har två nya ärenden att fördela”. Därefter får var och en, i tur och ordning, ange hur många ärenden de behöver ”dra” på mötet. Kim skriver på whiteboardtavlan, räknar igenom antalet ärenden, upprättar en turordning och säger: ”Okej, ska vi börja med de nya ärendena och sen får Mia som har flest ärenden börja? Så kör vi så långt vi hinner. Hinner vi inte klart får ni boka in enskilda tider med mig.” (Utdrag ur mina fältanteckningar)

Prologen ovan beskriver en typisk upptakt till ett teammöte dit vuxenenheternas socialsekreterare kommer med förväntningar om att få kollegial support i frågor som rör klientarbetet, men också om att få guidning, styrning och förslag på beslut eller åtgärder diskuterade och eventuellt godkända av arbetsledare. I centrum för dessa möten står samtal om klienter som inte själva närvarar. Samtalen kan beskrivas som beslutsorienterade, även om det inte bara rör sig om formella myndighetsbeslut utan minst lika ofta om beslut beträffande handlingsstrategier, det vill säga hur man ska gå vidare eller förhålla sig i ett visst klientärende. Ibland berörs handlingsimperativet på ett direkt sätt, och frågor om huruvida man i något avseende ska ”göra mer” eller ”göra mindre” i förhållande till en klient är vad som ligger på bordet, men även när andra spørsmål diskuteras sker allt som oftast en mer eller mindre uttalad positionering av ansvaret för att klienter ska få sina eventuella hjälpbehov tillgodo-

sedda, varför handlingsimperativet och dess dilemman även i dessa fall aktualiseras och behöver hanteras.

Nikander (2003, s. 123) menar att beslutsorienterade möten är av avgörande betydelse i det sociala arbetet och beskriver dem som ”en interaktionell plats som är central för hur det praktiska arbetet i människobehandlande organisationer blir utfört”. Diskussioner inleds ofta med att en socialsekreterare ges utrymme att presentera en frågeställning rörande en klient. Detta sker ofta genom att socialsekreteraren, som i de flesta fall har förstahandsinformation om klienten, producerar en beskrivande berättelse. Ibland har socialsekreteraren redan en viss uppfattning i förhållande till sin frågeställning, som de vill få feedback på eller gehör för. Ibland är osäkerheten större, och vad som efterfrågas är råd och vägledning. När den inledande berättelsen är gjord öppnas rummet normalt upp för inspel från personalgruppen, som då kan komplettera, nyansera, förstärka, bekräfta eller utmana den beskrivning som producerats. Diskussionen utmynnar oftast i någon form av konklusion om hur socialsekreteraren ska fortskrida i arbetet med klienten. Arbetsledaren, som har ett ansvar både för att personalen arbetar i linje med gällande lagstiftning och organisationens policy, har här en central roll. Teammöten kan med detta i minne sägas ha en dubbel funktion och fungera dels genom att stödja och hjälpa, dels genom att styra och kontrollera hur socialsekreterarna använder sin diskretion. Genom att beskrivningar möts av såväl arbetsledarens som kollegornas sanktioner – i form av små uppmuntrande bekräftanden, ifrågasättanden, korrigeringar, belöningar eller eventuellt små bestraffningar – socialiseras och disciplineras socialsekreterare in i särskilda professionsroller.<sup>77</sup>

Att beslut och åtgärder i socialt arbete ofta rättfärdigas genom olika sätt att beskriva klienter och deras situationer är något som den tidigare forskningen har visat (t.ex. Hall et al. 2003, Petersson 2013a; 2013b). Holstein (1992) karaktäriserar socialt arbete som en deskriptiv praktik där komplexa individer omvandlas till organisatoriskt kända och hanterbara typer. Klientbeskrivningar som görs på teammöten är således inga neutrala avspeglningar av de individer som beskrivs, utan är organisatoriska versioner konstruerade i relation till organisatoriskt förankrade ändamål. Klientkonstruktioner har ofta studerats utifrån sitt diskursiva innehåll och hur olika konstruktioner rättfärdigar olika åtgärder. Detta är något som även jag

---

<sup>77</sup> Detta kan jämföras med vad Berger och Luckman (1966) beskriver som *sekundärsocialisering*.

uppmärksammar i kapitlet, men framförallt riktar jag blicken mot själva *konstruerandet* som en situerad praktik. Som jag kommer att visa är detta – att producera klienter – något som kräver ett omfattande interaktionellt arbete. Klientversioner är något som byggs upp successivt, över flera interaktionssekvenser, inte sällan genom antydningar och referenser till underförstådd kunskap som förhandlas, förankras, bekräftas eller ifrågasätts i gruppen. När socialsekreterare beskriver klienter på teammöten ställs de inför ett antal problem. Som jag i avhandlingens tidigare empiriska kapitel har visat utförs arbetet i en motsägelsefull kontext, och frågor som berör var ansvaret för klienters förändringsprocess positioneras väcker handlingsimperativets dilemman till liv. När exempelvis en socialsekreterare förespråkar att socialtjänsten bör agera kraftigare, tydligare eller på eget initiativ i förhållande till en klients narkotikabruk, måste även klientens autonomi, rätt till integritet och självbestämmande på något sätt hanteras. Klienten och dennes situation behöver då framställas på ett sätt som utgör ett *argument* för att orientera sig mot mer auktoritära ideal, medan potentiella argument för att orientera sig mot individualistiska ideal behöver motverkas. Ett här vidhängande problem har med beskrivningars *tronvärdighet* och *fakticitet* att göra. Som Potter (1996) säger kan beskrivningars överensstämmelse med vad som beskrivs sällan tas för given. Beskrivningars fakticitet löper alltid risk att undergrävas med hänvisning till såväl eventuell okunskap som till potentiella egenintressen hos beskrivaren. Exempelvis kan socialsekreterares erfarenhet och professionella kompetens ifrågasättas, men deras beskrivningar och förslag kan också anses vara färgade av deras värderingar, lojaliteter, personlighet eller av arbetsbelastning och stress (Potter 1996, s. 122–149). Detta är något vi som både talare och lyssnare förhåller oss till, inte minst i sammanhang där något står på spel. Då arbetet med klienter som använder narkotika utspelar sig på ett fält där motstridiga ideal, som är centrala både i det sociala arbetet och i vår kultur, ofta ställs mot varandra, finns det en ständig risk för att arbetet inte uppfattas stå i samklang med gemensamma normer och föreställningar. Och eftersom felaktiga beslut kan få långtgående konsekvenser för såväl klienter som enheternas legitimitet och ekonomi, är detta att beskriva klienter på teammöten en central händelse i arbetet som kan beskrivas som en *high stake situation* där personalens professionella legitimitet sätts på spel. De beskrivningar som produceras behöver därför framstå som övertygande och solida – kort sagt som *tronvärdiga*.

Som Miller (1991) säger förhåller sig frontlinjebyråkrater ofta till andra som potentiella kritiker, vilket just har att göra med att det finns motstridigheter och olika uppfattningar om hur arbetet ska utföras. Att producera trovärdiga klientversioner som på ett övertygande sätt rättfärdigar organisatoriskt handlande är därför i hög grad en *retorisk* aktivitet som involverar ett interaktionellt arbete som berör såväl det som beskrivs som beskrivarens identitet (Potter 1996). När frågor berör handlingsimperativet tas de tolkningsrepertoarer som jag identifierade i kapitel sju i bruk för att rättfärdiga olika handlingsstrategier. Men då tolkningsrepertoarer är *flexibla* resurser (Wetherell & Potter 1988), då individer är kreativa diskursanvändare som anpassar tillgängliga diskursiva resurser efter situationens behov, och då socialsekreterare ofta hanterar flera frågor simultant i dessa diskussioner, är det i sådana ”naturliga” situationer (jfr Potter 1997/2011) som teammöten sällan att tolkningsrepertoarerna framträder så tydliga, renodlade och avgränsade som de gjorde i kapitel sju, där socialsekreterare gavs utrymme att utveckla och fördjupa sina rättfärdiganden i intervjusituationer. Även om de förvisso framträder tydligt ibland, är de lika ofta spårbara i antydda, bearbetade och successivt upparbetade former, inte sällan kombinerade eller sammanjämkade med andra diskursiva resurser i deras kontext, som inte alltid relaterar direkt till handlingsimperativet. I kapitlet fokuserar jag därför mindre på repertoarernas innehåll än på hur de – tillsammans med andra interaktionella och kulturella verktyg och resurser – används varierat och flexibelt *in situ*.

Kapitlet fokuserar på hur klienter konstrueras för att rättfärdiga handlingsstrategier som på olika sätt relaterar till handlingsimperativet. Min uppmärksamhet riktas mot den interaktionella processen i personalgruppen, det vill säga på själva konstruerandet och rättfärdigandet som en kollektiv process. Genom att uppmärksamma klientproduktionen som en kollektiv process synliggör jag också den påverkan i form av kontroll och styrning som sker inom och av personalgruppen. Som både röd tråd och utgångspunkt för analysen står frågan om var ansvaret lokaliseras för att de klienter som diskuteras ska få ett eventuellt hjälpbehov tillgodosett. Analyserna i kapitlet behandlar således en sida av hur handlingsimperativet, att aktivt sörja för att klienter med narkotikaproblem får hjälp, kommer till uttryck i socialsekreterarnas vardagliga praktik. Det är här också värt att säga något om några val som jag har gjort i samband med kapitlet. Genom mitt fokus på klientkonstruerande processer är det som nämnts nödvändigt att följa samtal över flera interaktionssekvenser. För att kunna visa hur trovärdighet och rättfärdighet



byggs upp är det också nödvändigt att uppmärksamma sådant som annars kan tas för obetydliga detaljer, ett fokus som enligt Potter (1996, s. 105) involverar ”att uppmärksamma vad som ofta blott ses som interaktioners (bagatellartade) detaljer: tvekan, upprepningar, reparationer och betoningar”. En konsekvens av detta är att jag har fått göra ett begränsat urval ur mitt material. Att jag, snarare än att söka efter övergripande interaktionsmönster i ett stort material, väljer att närgånget följa interaktionella processer över tid, berör en spänning mellan specificitet och universalitet. Min ambition är i kapitlet mer att ”säga mycket om litet” än tvärt om. Detta får som konsekvens att jag inte besvarar frågor som ”hur ofta” eller ”hur vanligt” i förhållande till det som analyseras. Istället visar jag hur konstruktionsprocesser är i högsta grad situationella och kontextuella och hur utsagor är designade och anpassade för att utföra särskilda handlingar i en unik interaktionell ström. Men trots det specifika i enskilda interaktioner finns det, enligt Potter (1996), också institutionellt och/eller kulturellt bundna mönster som är möjliga att igenkänna, och dessa försöker jag också att lyfta fram i min analys. Något behöver också sägas om hur jag har valt ut mina samtalsexempel. Är de representativa för hur personalen normalt pratar om sina klienter? Och är de klienter som diskuteras typiska klienter på enheterna? Kort – vad är det egentligen som analyseras? Redan teammötets form och syfte styr samtalen till att ofta vara problemorienterade. Detta medför ett slags självurval som innebär att bara vissa klienter och vissa frågor blir ämne för diskussion. Därtill har jag strategiskt valt ut exempel som är intressanta och relevanta i relation till avhandlingens syfte. De exempel jag har valt ut illustrerar olikheter som jag uppfattar som väsentliga i relation till frågan om hur ansvar positioneras. För att sätta fokus på hur dessa olikheter är något som produceras interaktionellt i personalens samtal har jag valt ut exempel som på en nivå också uppvisar vissa likheter. Exempelvis tillskrivs samtliga klienter ett relativt omfattande narkotikabruk, de är relativt kända i personalgrupperna, och de framställs – med ett undantag – som problematiska i något avseende. Trots dessa likheter visar jag, genom att relatera mina exempel till varandra, hur diskussionerna ändå leder till att olika handlingsstrategier rättfärdigas. Genom detta visar jag att personalens deskriptiva praktik är högst konsekvent. Det bör här betonas att urvalet inte är ämnat att representera typiska diskussioner, vare sig utifrån vilka klienter som diskuteras eller vilka handlingsstrategier som diskussionerna leder fram till. Istället är det de interaktionella processerna genom vilka trovärdighet och rättfärdighet upparbetas som är kapitlets

fokus. Det kan här också vara värt att repetera att jag inte har något normativt syfte med analyserna. Jag tar inte på något sätt ställning till huruvida socialsekreterarnas beskrivningar och beslut är rätt, fel, bra eller dåliga.

## ”Lena behöver skydd”

I första exemplet står klienten Lena i centrum. Lena, som enligt personalen använder heroin, har haft kontakt med enheten i flera år, och är välkänd hos personalen. Hon har tidigare vårdats enligt LVM utan att detta lett till någon bestående drogfrihet, och den ansvarige socialsekreteraren Mia lyfter henne nu i teamet då det inkommit rapporter till socialtjänsten om att Lena far illa, och hon vill ha hjälp av personalgruppen för att avgöra hur hon ska fortskrida i arbetet. Nedan har Mia just tilldelats ordet:

- 1 **Mia (S):** Ja Lena... eh... ja, jag tänker att dom flesta här känner till Lena
- 2 sen tidigare. [skrattar] Eh Lena bor på Vändpunkten [ett jour- och
- 3 korttidsboende] just nu. Eh... dom senaste två veckorna kan man
- 4 väl säga nu... så har personalen på Vändpunkten-
- 5 **Per (S):** Förlåt, är det hon som är heroinist som hade LVM som satt med Mira
- 6 [en annan av enhetens klienter]?
- 7 **Mia (S):** Precis. Exakt... Hon är det.

Mias inledande formulering (rad 1) kan uppfattas som en neutral utsaga om ett sakförhållande, men utför flera interaktionella arbeten. Formuleringen bär på en indirekt beskrivning av Lena som framställer henne som en klient som inte går obemärkt förbi. Oavsett Mias intentioner så innebär formuleringen att Lena kontrasteras mot klientkategorier som inte lämnar samma avtryck. Genom detta antyds en kategorisering av Lena som en speciell sorts klient (jfr *abnormalisering*, Potter 1996, s. 194–199), och vad som härefter sägs kommer att färgas av föreställningar av en viss klienttyp, även om grunderna för detta ännu är oklara. Potter (1996) menar att ett sådant indirekt sätt att arbeta upp kontraster bidrar till att skapa övertygelse i beskrivningar. Genom att de övriga i personalgruppen, med hjälp av underförstådda ledtrådar, själva får fylla i detaljerna om på vilket sätt Lena lämnar avtryck, blir kategoriseringen svårare att ifrågasätta. Med formuleringen arbetar Mia också upp en kategoritillhörighet för sig själv som någon med viss kunskap och kännedom, både om Lena och om personalgruppen. En sådan kategoritillhörighet berättigar till tro-

värdig kunskap (ibid., s. 132–142) och Mia börjar bygga upp en identitet som någon som trovärdigt kan beskriva Lena. Skrattet som följer är mångtydigt (Glenn & Holt 2013), men kan här tänkas signalera en medvetenhet om det potentiellt tröttsamma i att föra en så pass välkänd figur som Lena på tal. Genom att signalera en sådan medvetenhet banas det dock väg för att ändå begära gruppens uppmärksamhet, då den potentiella kritiken redan är adresserad. Med skrattet hanterar Mia således sin självpresentation på ett sätt som stärker hennes kategoritillhörighet som medveten, insatt och trovärdig beskrivare. Mia påbörjar därefter en berättelse om Lena, men avbryts av socialsekreteraren Per (rad 5). I ordväxlingen som följer sker en kategorisering av Lena som ”heroinist” (rad 5–7). Heroinist som kulturell kategori är kraftfull och länkad till såväl till dramatiska kulturella bilder om utsatthet som till lögn- och skurkaktighet (Svensson & Karlsson 2018; se även Petersson 2013a). Denna karaktärisering av Lena för med sig särskilda sätt att förstå Lena på, vilka den fortsatta diskussionen behöver förhålla sig till. ”Heroinist” är också en institutionell problemkategori kopplad till organisatoriskt inbäddade förståelseformer som relaterar till socialtjänstens uppdrag (Holstein 1992) och när kategorin kopplas till ”LVM” (rad 5) produceras en bild av allvar och potentiell fara, vilket normalt positionerar ett handlingsansvar hos socialtjänsten. Pers inlägg signalerar också någon form av initiering som tillskriver även honom en kategoritillhörighet som bidrar till att göra honom – genom hans tillgång till historiskt material – till en trovärdig källa. Mia fortsätter sedan sin framställning:

- 8     **Mia (S):**   Eh... ja, det har inkommit mycket oro kring henne... för att hon eh...  
 9                   har... ja- nä men att hennes missbruk har eskalerat ganska mycket.  
 10                  Hon är i väldigt dåligt skick.

Mia utvecklar sin berättelse genom vilken Lena beskrivs. Uttryck som ”inkommit mycket oro”, ”missbruk har eskalerat” och ”väldigt dåligt skick” representerar institutionellt förankrade sätt att passa in Lena i en organisatorisk förståelseram genom att vissa särskilda dispositioner görs relevanta i förhållande till organisationens uppdrag. Beskrivningen arbetar upp en kategorisering av Lena som en klient i fara, och vi kan här se hur Mia gör bruk av den vokabulär som kännetecknar tolkningsrepertoaren om *handlingsskyldighet* (se kapitel 7) som kan läsas som ett argument för en orientering mot mer auktoritära ideal som innefattar att ”göra mer” och som positionerar ett handlingsansvar hos socialtjänsten. Notera ordval som ”eskalerar”, ”mycket” och ”väldigt” i uttrycken ovan. Dessa är exempel på *extreme case*

*formulations* (Pomerantz 1986) som bidrar till att extremisera Lenas tillstånd (jfr även Potter 1996, s. 187–194). Sådana retoriska uttryck används ofta när beskrivningar används för att bygga upp och rättfärdiga argument, och fungerar genom att undergräva alternativa versioner av det som beskrivs (Potter 1996). Här bidrar formuleringarna till att arbeta upp den påbörjade version av Lena som någon som är i fara. Värt att uppmärksamma är också hur formuleringen ”det har inkommit mycket oro” är konstruerad utan något handlande subjekt. Detta får som konsekvens att ingen görs ansvarig för de rapporter om oro som inkommit till socialtjänsten. Genom detta hamnar fokus på de inkomna rapporterna medan rapportörerna hamnar i skymundan. Potter (ibid.) menar att sådana nominaliseringar, genom vilka agens förflyttas från rapportör till rapport, leder till att potentiellt besvärande frågor om rapportörens trovärdighet eller motiv inte behöver adresseras, samtidigt som formuleringen i sig verkar övertygande och skapar en känsla av faktiskhet och objektivitet, en *out-there-ness* (ibid., s. 150–175).<sup>78</sup> Notera också hur Mia sedan fortsätter ”för att hon”, men sedan tvekar och avbryter ”eh... har... ja” (rad 8–9) för att bygga upp en ny formulering utan det handlande subjekt som faktiskt inkluderades i den formulering som avbröts. Med denna nominalisering, som gör ”missbruket” – inte Lenas beteende – till det som har förändrats, undviker Mia frågor om Lenas egen agens och ansvar för situationen, och Lenas moraliska disposition och ansvar för sin situation förblir oadresserad. Mia fortsätter sedan med vad som kan ses som en förklaring till det eskalerande missbruk:

- 11 **Mia (S):** Eh... hon har varit utsatt för en våldtäkt för två veckor sen ungefär,  
 12 hon har blivit överfallen av två män. Tagen till ett... garage, ja det är  
 13 det hon minns, och sen vaknade hon upp på centralstationen så. Mm...  
 14 och efter det så har hon-... ja men hon säger själv att hon har tagit massa  
 15 droger för att liksom-... eh... glömma det eller så... inte... orkar med det.

I förklaringen sker en kategorisering av Lena som våldtäkts- och överfallsoffer, kraftfulla kulturella kategorier som öppnar upp för att ansvaret för hennes eskalerande missbruk kan lyftas från henne. Förklaringen fungerar som ett account (Scott & Lyman 1968) som ursäktar Lenas beteende och minskar hennes ansvar för den uppkomna situationen. Värt att notera är den starka modaliteten i Mias beskrivning. Att Lena har varit utsatt uttrycks som en sanning – hon *har* blivit utsatt och hon *har* blivit överfallen – och när ett rapporterande subjekt slutligen nämns så är det genom

<sup>78</sup> Jämför här Faircloughs (2003) analytiska begrepp *transivitet*.

en referens till Lenas minne (rad 12–13). Minnesreferenser är en retorisk resurs som externaliserar beskrivningen från beskrivaren och skapar ett avstånd dem emellan, vilket hänger ihop med att minnen ofta ses som – förvisso mer eller mindre kompletta – men ändå neutrala ”dumpar” av faktiska händelser (Potter 1996, s. 173–175). Detta får effekten att beskrivningen framstår som mer objektiv och faktisk. Den retoriska effekten av referensen till Lenas minne är således att frågor om både förstahandsrapportörens (Lenas) och andrahandsrapportörens (Mias) eventuella motiv att framställa händelsen på just detta sätt styrs undan. Istället signaleras en neutralitet i förhållande till versionen (ibid., s. 124–132). Ordet ”överfallen” är i sammanhanget värt att uppmärksamma då det riktar ljuset mot männen ifråga, och samtidigt styr bort frågor om Lenas eventuella agens i förloppet som ledde fram till händelsen.<sup>79</sup> Notera även detaljrikedomen i beskrivningen (”två veckor sedan”, ”två män”, ”garage”, ”centralstationen”, rad 11–13). Detaljreferenser till tid och rum tillför beskrivningar en dokumentär och objektiv ton (ibid., s. 162–173) och när Mia sedan säger att Lena ”säger själv att hon har tagit massa droger” för att glömma och för att orka (rad 14–15) öppnas det indirekt upp för att kategorisera Lena, inte bara som ett offer, utan även som trovärdig i kontakten med socialtjänsten, då det Lena sagt – genom hur det situerats i samtalet – framstår som ett erkännande. Mia fortsätter sedan:

- 16 **Mia (S):** Personalen på Vändpunkten tror också att hon prostituerar sig. Ja...  
 17 hon har liksom inte direkt, vad ska man säga, nekat det heller när dom  
 18 har frågat henne kring det, så. Eh... har en pojkvän, han bor också på  
 19 Vändpunkten, som också har, ja... missbruk liksom. Dom tror att...  
 20 ja, att han liksom tvingar henne [ att ha sex för pengar eller så... för droger.  
 21 **Tova (S):** [ Mm. [bekräftande ton]

På rad 16 sker ytterligare en kategorisering av Lena som eventuellt prostituerad genom en referens till boendepersonalens rapporter. Genom att låta boendepersonalen vara de som vittnar om detta (jfr Juhila, Jokinen & Saario 2014) externaliseras kategoriseringen från Mia, vilket får den att framstå som mer faktiskt eftersom Mias iblandning i och eventuella motiv bakom beskrivningen tonas ner (Potter 1996). Likt ”heroinist” är även ”prostituerad” en stark kulturell kategori.

<sup>79</sup> Jag vill här påminna om och poängtera att mitt syfte inte på något sätt är att värdera sanningshalten i eller hur korrekta eller adekvata socialsekreterarnas beskrivningar är, utan istället visa hur föreställningar om klienter alltid produceras med hjälp av olika retoriska tekniker och resurser som sanna och faktiska. Detta alltså oavsett hur ”rätt” eller ”fel” föreställningarna i fråga är.

Dock är ”prostituerad” en omdebatterad kategori, inte minst i förhållande till betydelsebjudningar i förhållande till agens (Månsson 2018; Weitzer 2012; Westerstrand 2008, jfr även de Cabo Y Moreda 2018). När denna kategorisering införlivas i konstruktionen av Lena väcks således frågan om Lenas ansvar för sin situation. Värt att notera i förhållande till detta är hur Mia här sänker modaliteten i beskrivningen. Personalen ”tror” att hon prostituerar sig och Lena ”har liksom inte direkt” nekat till detta. Detta kan kontrasteras mot modaliteten och detaljrikedomen när offerkategorin tidigare upparbetades (rad 11–13). Den låga modaliteten kan här ses som ett sätt att hantera och balansera frågan om Lenas ansvar i förhållande till kategorierna ”offer” och ”prostituerad”. Dock finns det en stark kulturell koppling mellan ”prostituerad” och kvinnlig underordning, utsatthet och mäns våld mot kvinnor (Månsson 2018) och när kategorin sedan kopplas till att hennes pojkvän ”tvingar henne” att ha ”sex för pengar” eller ”för droger” (rad 19–20) etableras en sådan koppling, samtidigt som kategorin också länkas till institutionellt etablerade föreställningar om ”den kvinnliga missbrukaren” som särskilt utsatt (se t.ex. Mattson 2005). Även här används en sänkt modalitet (”dom tror att”), men socialsekreteraren Tovas bekräftande ”mm” (rad 21), som uttalas redan innan Mia är klar med sin beskrivning, indikerar att detta är etablerade kategorier och föreställningar i personalgruppen. Dessa kategoriseringar och föreställningar blir en del av den fortsatta diskussionens kontext och därmed något som personalgruppen behöver förhålla sig till. Lena menas, enligt Mia, dock själv bestrida att hon tvingas av pojkvännen:

- 22 **Mia (S):** Mm... eh det säger hon ju dock inte är sant, så.  
 23 **Anna (S):** Vadå... att han... [ tvingar henne eller?  
 24 **Mia (S):** [ att han... ja.  
 25 **Anna (S):** Ja okej. Jag tänker att det- jag vill bara säga det att det är nånting hon har-  
 26 att prostituera sig är ju nånting hon har gjort under så många år.  
 27 **Mia (S):** Ja men exakt=  
 28 **Anna (S):** =till och från, med eller utan pojkvän, nu vill jag bara säga att-  
 29 nu är det säkert så att det inte är nån stjärna hennes kille nu, men det är ju...  
 30 har ju alltid varit ett sätt för henne [ att försörja sig.  
 31 **Mia (S):** [ Absolut, nå men det är ju- precis,  
 32 det kom- ja exakt, det är ju alltid så att det är=  
 33 **Anna (S):** =det är så jävla sorgligt.

Anna plockar upp vändningen i beskrivningen av Lena och tillför till denna historiskt material med vilket Lena tillskrivs en historia av att ha prostituerat sig, oavsett om

hon haft någon pojkvän eller ej. Denna beskrivning utmanar den bild som Mia arbetat upp om offerskap. En första sak att uppmärksamma här är hur Anna inleder sin beskrivning med ”jag vill bara säga det att”. Sådana förhandsannonseringar kan vid en första anblick uppfattas som betydelselösa, men är situationellt designade för att utföra någon slags handling (Drew 2013). Formuleringen skapar här inte bara ett interaktionellt utrymme för den kommande beskrivningen (jfr Hall & Matarese 2014), utan knyter genom sin konstruktion också an till och positionerar Annas berättelse i förhållande till vad som tidigare sagts. Formuleringen fungerar som en signal om att det efterföljande kan stå i kontrast till den tidigare beskrivningen av Lena. Genom att signalera en sådan medvetenhet föregår Anna eventuell kritik för denna utmaning. Men förannonseringen gör fler – och i sammanhanget kanske viktigare – arbeten än så. Formuleringen indikerar att Anna inte har något eget intresse eller motiv bakom att framställa Lena på något visst sätt, utan snarare bara råkar bära på relevant kunskap som behöver tillföras diskussionen. Genom detta skapas ett avstånd mellan Anna och beskrivningen, och beskrivningen framstår som något som nästan självt pockar på att bli beskriven (jfr Potter 1996, s. 150–175). Med Goffmans (1979) begrepp *footing* kan förannonseringen förstås som en positionsförflyttning där Anna lämnar en huvudmansposition och intar en budbärarposition. Effekten av detta blir att Anna inte framstår som ansvarig för beskrivningen, utan istället som någon som ojävigt blott återger något faktiskt. Notera till exempel det frekventa användandet av ordet ”ju” (rad 26, 29 och 30). Ordet är ett epistemiskt adverb som refererar till en i personalgruppen förväntad kunskap (Heinemann, Lindström & Steensig 2011). Språkbruket bidrar till att etablera beskrivningen av Lenas beteende som något redan känt och som en vedertagen sanning i gruppen, vilket skapar en *out-there-ness*-effekt (Potter 1996, s. 150–175). Ordet ”ju” bidrar således till att underminera alternativa beskrivningar. Beskrivningen som Anna sedan lanserar utmanar bilden av Lena som enbart ett offer för sin pojkväs direkta tvång. Beskrivningen görs med hög modalitet utan referens till någon rapportör, vilket bidrar till att arbeta upp bilden som sann. Beskrivningen är också extremiserande (ibid., s. 187–194) och uttryck som ”nånting hon har gjort under så många år” (rad 26), ”med eller utan pojkvän” (rad 28) och ”alltid varit ett sätt för henne” (rad 30) gör ett retoriskt arbete som stärker argumentet att detta är ett mönster hos Lena. Beskrivningens retoriska sida blir särskilt tydlig om vi uppmärksammar det extrema påståendet ”alltid varit ett sätt” eftersom Lena naturligtvis inte har prostituerat sig

*bela* livet (jfr Pomerantz 1986). Men effekten av detta språkbruk blir att en kontinuitet skapas i Lenas sätt att vara, och detta – att prostituera sig – knyts starkare till hennes person, snarare än till en reaktion eller ett svar på yttre omständigheter (jfr Wetherell 1998). Märk också hur Mia, när Anna lägger fram sin beskrivning av Lena, snabbt och utan dröjsmål (ibland överlappande) bekräftar Annas beskrivning (rad 27 och 31–32). Detta sätt att prata indikerar samstämmighet, men signalerar också en medvetenhet om att Lena kan beskrivas på detta sätt, varför det även är en del av ett självpresentationsarbete genom vilket Mia bygger en professionell kategori-tillhörighet som medveten, insatt och inte naiv. Även om detta sätt att prata gör Lena – åtminstone delvis – ansvarig för sin prekära situation, så görs inte pojkvännen nödvändigtvis oskyldig (rad 29), och som kulturell kategori är ” prostituerad ” starkt kopplad till utsatthet även om Lena inte står under direkt tvång. Så trots att Annas beskrivning implicerar ett mönster och en kontinuitet i Lenas sätt att vara är det svårt att spåra något entydigt klander av Lena i samtalet, och det avslutande uttrycket ”det är så jävla sorgligt” öppnar snarare för att Lena trots allt är ömkansvärd (jfr Petersson 2013a; Sahlin 1994) och kan ursäktas. Efter detta ordbyte inskjuter andra i personalgruppen ett antal klagande detaljfrågor. Någon frågar efter Lenas ålder (hon är 30 år), någon frågar om det inkommit fler anmälningar (det har det, från anhöriga men inga från sjukvården) och någon frågar om Mia har inlett en LVM-utredning (det har hon inte) och snart konkretiserar Mia sin frågeställning:

- 34 **Mia (S):** Eh... jag tänker bara lite inför mötet på måndag så, lite hur jag ska  
 35 tänka liksom, så... eh... framåt.  
 36 [3 sekunders paus]  
 37 **Anna (S):** Mm [bekräftande och eftertänksam ton].  
 38 **Tova (S):** Mm [bekräftande och eftertänksam ton].  
 39 **Anna (S):** Jag tänker att man skulle låsa in den kvinnan... i eh... länge.  
 40 För att ge henne-  
 41 **Tova (S):** =Skydda.

Tystnaden som uppstår efter Mias fråga skapar ett interaktionellt rum i vilket andra kan ta upp ordet. Anna och Per bekräftar efter en stund eftertänksamt Mias frågeställning varpå Anna tar upp ordet och säger ”jag tänker att man skulle låsa in den kvinnan... i eh... länge” (rad 39). Trots att den bild som tidigare producerats av Lena (som någon som är i eskalerande fara) kan ses som ett argument för en orientering mot mer auktoritära ideal framför individualistiska ideal (som sätter klientens



integritet, autonomi och självbestämmande i centrum), kan ett sådant yttrande uppfattas som alltför auktoritärt och okänsligt och därför väcka ett behov av en reparerande förklaring. Redan Annas formulering är därför av intresse. Uttalandet inleds med formuleringen ”jag tänker” som är ett exempel på *hedging* (Lakoff 1973) där ordet ”tänker” fungerar nedtonande genom att Annas affinitet med det som sedan sägs sänks. Effekten blir att förslaget mer framstår som en som en reflektion från Annas sida än som en bestämd åsikt eller ett egentligt åtgärdsförslag.<sup>80</sup> Formuleringen fortsätter sedan med att ”man skulle”. Även detta sätt att formulera sig är en form av *hedging* som skapar en slags luddighet i det sagda. Genom ordvalet uttalas det aldrig vem som ska läsa in Lena, och egentligen inte heller att någon ska. Med formuleringen gör Anna således ett interaktionellt självpresentationsarbete där hon distanserar sig från det sagda men samtidigt – och just tack vare distansen – kan föra fram en ståndpunkt utan att framstå som okänslig. Formuleringen ”den kvinnan” är också värd att uppmärksamma. Även detta sätt att tala medför en distansering. Lena görs till ett avpersonifierat exemplar av en kategori, och som person hamnar hon i skymundan. Avpersonifiering som retorisk resurs är något som ofta används för att distansera sig från handlingar eller utsagor som kan anses moraliskt klandervärda (t.ex. Billig 2002) eller – i det här fallet – som tangerar det professionellas gränser. Men uttrycket ”den kvinnan” signalerar i detta fall paradoxalt nog även en kännedom om Lena, vilket blir tydligt om vi betänker att vi sällan omnämner en helt obekant person som ”den kvinnan”. Genom detta signalerar Anna indirekt en kategoritillhörighet som berättigar till viss trovärdig kunskap om Lena, och hon framstår som någon som med rätta kan uttala sig. Annas utsaga är dock, trots det uppmjukade språkbruket, inte något som låter sig sägas utan en reparerande förklaring (Scott & Lyman 1968). Anna inleder därför också, efter sin formulering, vad som ser ut som ett påbörjat rättfärdigande account (”för att ge henne”, rad 40), men Tova avbryter och fyller i den påbörjade förklaringen: en inläsning syftar till att ”skydda” Lena (rad 41). I ordbytet har sålunda ett pater-  
 nalistiskt motiverat repressivt maktuttryck legitimerats. Anna säger inte emot Tovas inlägg, men väljer ändå att utveckla:

- 42 **Anna (S):** Alltså- ja... för att henne en chans att eh... för vad hände efter när  
 43 hon kom ut från [förra] LVM:et, alltså vad... hur länge-

<sup>80</sup> ”Jfr ”weakeners” (Brown & Levinson 1987), ”softeners” (Crystal & Davy 1975) och ”downtoners” (Greenbaum & Quirk 1990).

- 44 **Mia (S):** Hon var ju på... ja [behandlingshem] var hon ju på... P27:a, ja precis,  
 45 så kom hon ju till substitutions eh... programmet=  
 46 **Anna (S):** =ja just det, så åkte hon ut kort efter=  
 47 **Mia (S):** =och blev inställd, ja när var det, det var i augusti september, tror jag.  
 48 Den- det tog ju lång tid för henne på inställningen, så.  
 49 **Anna (S):** Mm.  
 50 **Mia (S):** Eh... och sen när hon väl kom ut på dagavdelningen så tog det ju inte  
 51 lång tid liksom innan hon- [återföll]  
 52 **Flera:** Mm, nä.  
 53 **Anna (S):** Det är bara samma [ samma samma.  
 54 **Mia (S):** [ Det är liksom samma hela tiden.  
 55 **Anna (S):** Det är ju så jävla sorgligt alltså.  
 56 **Mia (S):** Och nu är hon ju tillbaka [på Vändpunkten] från tränings- och referens  
 57 på Sparvgatan, så hon tänker ju också liksom... ja... samma... liksom så.  
 58 Sen är ju hon på nåt sätt så himla vad ska jag säga... hjälplös på nåt-  
 59 eller jag vet inte vad man ska säga, men hon känns väldigt liksom eh...  
 60 ja jag vet inte.

Anna börjar på rad 42 utveckla vad som tycks vara ett rättfärdigande account (Scott & Lyman 1968), men avbryter och övergår till att efterfråga historiskt material om vad skedde efter en tidigare LVM-vistelse. Mia och Anna samkonstruerar en berättelse vars slutsats är att det inte tog lång tid innan Lena återföll. Detta historiska material fungerar som empiriskt stöd åt Annas påbörjade förklaring, som genom detta kan ses som ett kollektivt konstruerat account. Med hjälp av flera referenser till en förväntad gemensam kunskap ("ju", rad 44, 45, 48 och 50) konstrueras berättelsen som en sann och vedertagen version av händelseförloppet. Värt att uppmärksamma är också hur ordet "samma" upprepas av Anna (rad 53) och sedan även av Mia (rad 54). Upprepningar, som egentligen inte är nödvändiga för att beskriva ett sakförhållande, är något som kan användas som retorisk resurs för att förstärka ett budskap eller för att övertyga (Bazzanella 2011; Holmes & Stubbe 2003) genom att extremisera (Potter 1996). Här fungerar upprepningen genom att retoriskt förstärka rättfärdigandet av en långvarig inläsning. Med ordet "samma" arbetas också en implicit konstruktion av Lena upp som, tillsammans med orden "sorgligt" (rad 55) och "hjelplös" (rad 58), kategoriserar henne som en utsatt och oförmögen klient som inte klarar av att ta egna initiativ för att få sitt eventuella hjälpbehov tillgodosett. Vokabulären känns igen från tolkningsrepertoaren om ställföreträdande som normalt orienterar socialsekreterare mot ideal som innefattar att "göra mer" och som

positionerar ett ansvar hos socialtjänsten att ta över och lotsa klienter mot förändring och undsättning. Genom kategoriseringen, som sker mot bakgrund av de kategoriseringar som tidigare gjorts, har Lena gjorts till en organisatoriskt känd typ (Holstein 1992), och när Mia har talat till punkt engagerar sig fler i personalgruppen i samtalet. Det tycks råda en konsensus kring bilden av Lena. Ingen säger emot eller utmanar hur hon har framställts. Lena menas vara i stort behov av hjälp och behandling och hon anses behöva ”komma iväg”. Personalgruppen lägger fram flera konkreta förslag på tänkbara behandlingshem och familjehem som skulle kunna passa en sådan som Lena. Lena har tidigare i diskussionen framställts som uppriktig och trovärdig i kontakten med socialtjänsten (rad 14–15) vilket är en del av diskussionens kontext, och socialsekreteraren Per väljer snart att göra Lenas egen syn på sin situation relevant:

- 61 **Per (S):** Men... vad tänker hon- hur upplever hon sin situation själv, liksom?  
 62 **Mia (S):** Ja, alltså nu... dom senaste samtalen med henne har ju hon nu bara  
 63                   vart såhär, ja inte kunnat liksom säga nånting om det.  
 64 **Per (S):** Nä.  
 65 **Mia (S):** Sen har hon ju inga liksom... ingen- vad ska man säga... klara tankar...  
 66 **Per (S):** Nä.  
 67 **Mia (S):** Mer det- utan bara såhär att hon måste bli drogfri.  
 68 **Per (S):** Ja... det är det hon... vill?  
 69 **Mia (S):** Ja precis.

Att inte Lena förmedlat något konkret om hur hon tänker om eller upplever sin situation är något som berättas mot bakgrund av den bild av Lena som utsatt och hjälplös som producerats av personalen, och formuleringen att Lena ”inte kunnat” säga något konstruerar hennes beteende som en oförmåga. Det finns inga tecken i ordväxlingen på att Lenas beredskap att artikulera sitt hjälpbehov ses som indikationer på att hon är omotiverad, oengagerad eller oseriös.<sup>81</sup> Tydligt i utdraget är istället att Lena tillskrivs en vilja att bli drogfri (rad 67–69). Utdraget tydliggör således att Lena konstruerats utifrån en föreställning om att hon ”vill men inte kan” förändra sin situation (jfr Villadsen 2003; jfr även tolkningsrepertoaren om ställföreträdande, kapitel 7). Samtalet återgår därefter till att handla om olika konkreta förslag på behandlingsinsatser. Arbetsledaren Lo tar efter ett tags diskuterande till orda, åter-

---

<sup>81</sup> Jämför det i kapitlet senare exemplet ”Kalle behöver lära sig att stå ut”, där Kalles oförmåga att reflektera över sin situation istället tolkas mot en bakgrundsföreställning om honom som ”oseriös” eller ”omotiverad”.

knyter till Mias frågeställning (se rad 34–35) och producerar vad som kan ses som ett försök till en konklusion:

- 70 **Lo (AL):** Jag tänker på din fråga kring vad din... vad du ska ha för [ grej på måndag.  
71 **Mia (S):** [ Exakt. Ja.  
72 **Lo (AL):** Jag tror ju- att gå ifrån det här som hon befinner sig i just nu,  
73 och komma med alla dom här bra förslagen, det steget... är kanske=  
74 **Mia (S):** =Nej precis.  
75 **Lo (AL):** Jag tänker att det första är väl nästan å se om det går att få henne att  
76 uttrycka nån form av önskan och så, alltså finns det nånting att jobba på  
77 här, finns det ett samtycke, finns det en önskan, finns det nåt vi kan...  
78 haka fast i? Så vi har med henne på nån form av planering... eller är det  
79 så att hon är så... befinner sig inte riktigt i det sinnestillståndet just nu, så  
80 att vi behöver inleda en [LVM] utredning ändå? Det blir väl nästan det du  
81 får fokusera på på måndag.  
82 **Mia (S):** Ja.

Arbetsledaren Los konklusion innefattar ett konkret förslag i förhållande till Mias frågeställning, men fungerar också styrande och socialiserande i förhållande till hur personalgruppen ska tänka och arbeta. På rad 72 och 73 sker en diskvalificering av den del av diskussionen som kretsat kring olika behandlingsalternativ (åtminstone i förhållande till vad som nu är relevant att prata om) och istället görs Lenas förändringsberedskap relevant (rad 75–78). Värt att notera är uttrycket ”alla dom här bra förslagen” (rad 73). Uttrycket fungerar som en krediterande (*credentialing*) disclaimer (ungefär ”det ni säger är bra, men...”; jfr Hewitt & Stokes 1975). Genom uttrycket mildras diskvalificeringen av diskussionen, vilken annars hade kunnat uppfattas som auktoritär. Detta underlättar för Lo att styra diskussionen åt ett annat håll. När socialtjänsten positionerar ett ansvar hos sig själv för att en klient ska komma i behandling aktualiseras handlingsimperativets dilemman, och klientens individualitet måste hanteras. Om klienter inte självständigt engagerar sig i behandling ses ofta behandlingsprognosen som sämre och arbetet uppfattas även ibland som kontraproduktivt (se här särskilt autonomiproblemet och det förändringsinriktade respektive det självständigfrämjande idealet i kapitel 6). Att som arbetsledare godkänna behandlingsinsatser för klienter som inte explicit uttrycker att de vill väcker därför också ekonomiska dimensioner till liv (jfr här repertoaren om resursbrist och investering). Även om det i utdraget inte framgår tydligt vilka motiv arbetsledaren åberopar för att omorientera diskussionen, får omorienteringen som

effekt att handlingsstrategin i första hand behöver gå ut på att i någon mån hitta allians med Lena och således arbeta genom hennes egen vilja. Men då Lena är konstruerad som en klient i eskalerande fara finns det också kvar en handlingskyldighet hos socialtjänsten, varför det trots allt kan bli nödvändigt att inleda en LVM-utredning om en sådan allians inte kan upprättas. Men det är här också värt att uppmärksamma att det är en mild och mjuk handlingsstrategi som beskrivs. Mia föreslås att försöka få Lena att uttrycka ”någon form av önskan” och försöka ”få med henne på någon form av planering”, det vill säga att *vilja*. Vad som kommer till uttryck är en pastoral maktform som framstår som ”hjälp” (Foucault 2000a; Järvinen 2002/2012), men också en subjektiverande maktform som utövas *genom* Lena, där ett subjekt som tar ansvar och aktivt väljer att engagera i sig i hjälpen ska vaskas fram (Foucault 2000b; Villadsen 2004c). Uttryck som ”se om det går att få henne att” och ”finns det något vi kan” lokaliserar tydligt ett ansvar hos socialtjänsten att arbeta för en förändring, samtidigt som arbetet ändå riktas mot att väcka Lenas egen vilja till förändringsberedskap. Genom detta sker en retorisk balansering individualistiska ideal mot ideal som potentiellt kan uppfattas som auktoritära. Även när frågan om LVM aktiveras så är det något som framställs som en sistahandsåtgärd (jfr Emerson 1981) och som något ”vi behöver” göra om inget annat fungerar, vilket kan kontrasteras mot alternativa sätt att beskriva LVM, exempelvis som ett arbetsredskap som används i syfte att skapa en drivkraft hos klienten att själv börja verka för en förändring eller för att ställa klienter inför ultimativa valsituationer.<sup>82</sup>

### ***En oförmögen klient i fara***

I min analys av personalens diskussion av Lena har jag visat hur Lena, successivt och med hjälp av kulturellt tillgängliga diskursiva resurser och kategorier, har konstruerats som en klient som förvisso är delvis ansvarig för sin situation, men som socialtjänsten tillskriver sig ett ansvar för att hjälpa. Att ses som ansvarig för sina problems uppkomst betyder inte nödvändigtvis att man också anses ansvarig för att ta sig ur dem (Järvinen 1998; Svensson 2000/2009). I diskussionen har vi sett hur kontextuella resurser tagits i bruk och hur vokabulär med en hemhörighet i repertoaren om handlingskyldighet och i repertoaren om ställföreträdande bidragit till att framställa Lena

---

<sup>82</sup> Jämför här med klienten ”Sara” längre fram i detta kapitel (under rubriken ”Annars får det bli ett LVM”) som istället ska ställas inför en ultimativ situation i förhållande till LVM.

som en oförmögen klient i fara. Detta har rättfärdigat en orientering mot ideal som positionerar ett ansvar hos socialtjänsten att ”göra mer” i förhållande till Lenas situation. Men samtidigt har det framställts som önskvärt att först och främst försöka locka fram en egen förändringsberedskap hos Lena, och vad ”att göra mer” har handlat om är att styra Lena åt önskat håll *genom* – inte emot – hennes individualitet (Rose 1989/1999). Det är också ett mildt och mjukt agerande som beskrivs där hon, inom en pastoral ”hjälpande” kontakt, ska få att vilja själv (Foucault 2000a; Järvinen 2002/2013). Den mer repressiva handlingsskyldigheten framstår som en sistahands-åtgärd – något nödvändigt ont – som kan bli nödvändig att ta till om inget annat fungerar. Detta visar hur diskussionen varit orienterad mot, och försökt att balansera mellan, individualistiska och auktoritära ideal. Den producerade bilden av Lena visar också att samtalet varit orienterat mot sociala dimensioner som *risk* och *moral*. Det har handlat om att Lenas situation medför stora risker – hon är i fara – och det har handlat om att hennes förändringsberedskap konstruerats utifrån en föreställning om oförmåga snarare än ovilja.<sup>83</sup> Arbetsledarens omorientering av samtalets fokus från behandlingsinsatser till Lenas egen inställning till behandling indikerar också att en *ekonomisk blick* som väger in arbetets utfall också kan ha varit närvarande, även om denna dimension är mindre tydlig i diskussionen.

## ”Annars får det bli ett LVM”

I nästa exempel är det klienten Sara som diskuteras. Även i denna diskussion aktualiseras frågan om LVM. Men här produceras en föreställning om Sara som orienterar samtalet mot ett annat håll än i kapitlets första exempel. Sara har nyligen avbrutit en behandlingsplanering, varför den ansvariga socialsekreteraren, Disa, lyfter ärendet. Det visar sig snart att Disa har en tanke om hur hon vill agera i förhållande till situationen – nämligen att ställa Sara inför den ultimativa situationen att antingen engagera sig i behandling frivilligt eller bli föremål för en tvångsvårdsutredning – en tanke som Disa nu söker gehör för i personalgruppen. Tvångsvård är dock problematiskt i flera avseenden, och aktualiserar handlingsimperativets dilemman tillsammans med frågor om såväl etik som nytta (se t.ex. Runquist 2012). LVM-vård är dessutom kostsam och påverkar vuxenenheteras budget märkbart (SOU 2011:35). LVM

---

<sup>83</sup> Jämför här *den riskbedömande blicken* och *den moraliska blicken* i kapitel 7.

aktualiseras därför inte alltför lättvindigt utan är något som behöver rättfärdigas, varför Disa ställs inför att producera en trovärdig beskrivning av Sara som rättfärdigar handlingsstrategin. När Disa gör sitt inledande yttrande nedan har hon precis tilldelats ordet:

1 *Disa (S):* Ja det är ju Sara igen som är en ständig följetong.

Redan i detta korta yttrande – som sägs smått skämtsamt och i en varm men lite uppgiven ton – sker ett antal betydande språkliga handlingar. Den klient som börjar byggas upp beskrivs som ”en ständig följetong”. Genom detta görs Sara till orsak till att hon åter behöver diskuteras, vilket riktar bort ljuset från Disas egna motiv eller behov av att diskutera Sara med sina kollegor. Sålunda blir Sara också ansvarig för Disas eventuella bekymmer i arbetet med henne, och eventuella frågor kring Disas kompetens och svårigheter att hitta en varaktig lösning för Sara styrs undan. Med formuleringen attribueras agens till det som beskrivs (d.v.s. till Sara) medan Disas agens som beskrivare hamnar i skymundan. Detta bidrar till att externalisera beskrivningen, vilket får som effekt att trovärdighet och fakticitet arbetas upp i beskrivningen av Sara (Potter 1996, s. 150–175). Jämför exempelvis formuleringen ”jag behöver åter prata om Sara”, som genast drar in beskrivaren i det beskrivna. Även ordet ”följetong” är värt att uppmärksamma. Ordet är en diskursiv resurs som lånas från populärkulturens värld, där det används för att skilja historier vars slut är utom synhåll från kortare och mer avgränsade historier. I det aktuella sammanhanget börjar en föreställning byggas upp om Sara som en problematisk klient. Detta sätt att låna ett begrepp från ett annat sammanhang som metafor leder också till att de faktiska detaljerna kring Saras ständiga återkommande inte uttalas. Istället lämnas lyssnarna åt att själva skapa sig en bild och dra egna slutsatser utifrån metaforens underförstådda betydelser, vilket får som följd att besvärliga sak- eller detaljfrågor som kan undergräva beskrivningen undviks (ibid., s. 180–183). Notera också hur Disas yttrande är designat med det epistemiska adverbet ”ju”, som lanserar beskrivningen som allmän kunskap som personalgruppen förväntas vara bekant med. Detta bidrar till att framställa den version av Sara som börjar byggas upp som självklar och faktiskt, samtidigt som det också framstår som givet att Sara åter behöver diskuteras. Disa arbetar genom detta upp en självpresentation som någon som inte drivs av egna motiv – hon gör helt enkelt vad hon måste – vilket styr bort frågor om hennes egna behov och intressen (ibid., s. 122–149). Vidare implicerar den inledande

formuleringen ett mönster. Genom detta produceras en kontinuitet i kategoriseringen – det är sådan Sara är (Depperman 2013). Samtidigt framstår Disa med formuleringen som någon som har uppmärksammat mönstret, vilket bär på det underförstådda budskapet att Disa har en viss kännedom om Sara. Genom detta börjar Disa bygga upp en självkategorisering som ”insatt” vilket berättigar till trovärdig kunskap om Sara (Potter 1996, s. 132–140). Disa fortsätter sedan sin beskrivande berättelse:

- 2 **Disa (S):** Eh... hon- hon har- hoppa ju av planeringen med å åka till  
3 behandlingshemmet då innan jul [ precis.  
4 **Alex (AL):** [ Mm.

Värt att först notera i utdraget ovan är vad som överhuvudtaget görs relevant och vad som därmed utelämnas ur beskrivningen. Det är Saras agerande som hamnar i beskrivningens centrum, inte behandlingshemmets metoder eller Disas involvering i planeringen. Med beskrivningen dras således gränser upp för vad som är relevant att prata om (jfr Potter 1996, s. 183–187). Formuleringen ”hoppa ju av” är också värd att stanna upp vid, då den bidrar till att skapa en viss version av skeendet. Olika verb attribuerar intention och agens i olika grad, och uttrycket ”hoppa av” är ett intentionsförstärkande verb (ibid., s. 182) som tillskriver Sara en hög grad av agens och ett ansvar för handlingen i fråga. Att exempelvis säga att Sara misslyckades, eller att planeringen inte var adekvat, hade producerat en helt annan version av skeendet där implikationen hade varit att Sara hade försökt (men misslyckats) eller att hon utsatts för felaktiga åtgärder (och därför inte är ansvarig för situationen). Formuleringen uttrycks också med hög modalitet, vilket bidrar till att skapa en sanningseffekt (Latour & Woolgar 1979/1986). Även ordvalet ”planeringen” är värt att uppmärksamma. Med denna passiva ordform, där ett substantiv används för att beteckna en process som egentligen innefattar att någon eller några har upprättat en specifik plan för Sara, sker en nominalisering vilken får konsekvensen att planeringen naturaliseras och framstår som given och självklar. Potter (1996) menar att en funktion hos nominaliseringar är att avleda potentiellt besvärande frågor kring ansvar, och här får nominaliseringen effekten att den problematiserande blicken riktas mot Sara istället för mot den planeringen som gjorts eller mot de eller den som upprättat planen. Även denna mening är designad med ett ”ju” som etablerar skeendet som typiskt och förväntat, vilket gör beskrivningen övertygande och svårare att ifrågasätta (Heinemann, Lindström & Steensig 2011). Den språkliga praktiken i



utdraget, som med hög sanningsmodalitet framställer det som förs fram som redan etablerade faktum, och som exkluderar Disas egna bedömningar, resonemang och tankar, är ett exempel på ett *empiriskt språkbruk* (Potter 1996, s. 151–158; se även Gilbert & Mulkey 1984) med vilket det beskrivna framstår som något externt som rapporteras oberoende av en rapporterende upphovsman. Arbetsledarens Alexs *continuer* ”mm” (Schegloff 1982) på rad 4 – som faktiskt sker innan Disa har avslutat sin taltur – både bekräftar och förstärker den bild av Sara som börjat byggas upp. Alex yttrande är ett exempel på styrning på mikronivå, då effekten blir att Disa uppmuntras att fortsätta sin berättelse i samma anda som tidigare:

- 5     **Disa (S):** Eh... och så sa hon att ”nu ska jag bli drogfri och visa på”... och det  
6             visa sig att- hon skulle- hon ska lämna drogtester och hon ska ju...  
7             gå på Lyftet för sysselsättning.  
8     **Alex (AL):** Mm [igenkännande ton]  
9     **Disa (S):** Ingenting fungera ju naturligtvis.

Den tidigare upparbetade konstruktionen av Saras som ett aktivt handlande och ansvarigt subjekt förstärks ovan när Disa väljer att lyfta fram hur Sara har resonerat och gjort upp alternativa planer. Beskrivningen är diskursivt organiserad utifrån, vad Smith (1978) kallar, en kontraststruktur. Disa beskriver först vad Sara har sagt att hon skulle göra (rad 5–7), och därefter vad som sedan skedde (rad 9). Den första delen av beskrivningen lämnar normativa ledtrådar om vad som är önskvärt, medan den andra delen kontrasteras mot detta (”ingenting fungera”). Kontraststruktur som narrativ organisering kan ses som en diskursiv resurs som kan användas för att konstruera normativ avvikelser i beskrivningar (ibid.; se även Potter 1996, s. 194–195) och ovan sker en abnormalisering av Sara. I utdraget konstrueras dock Saras beteende inte bara som normativt avvikande. Genom den narrativa organiseringen ställs även Saras ord och planer mot vad som sedan hände på ett sätt som får som effekt att Sara framstår som någon vars ord och planer inte är tillförlitliga. Genom att föra fram detta i form av en kontrastberättelse behöver Disa dock inte själv säga detta rakt ut, utan bara lämna tillsynes objektiva ledtrådar som låter kollegorna själva dra en sådan slutsats. Genom detta görs karaktäriseringen av Sara mer oberoende av Disa. Lägg här också märke till hur Disa låter Sara själv, i första person, tala (rad 5). Sådan *active voicing* (Woolfitt 1992) bidrar som retorisk resurs till en dokumentär och objektiv känsla, samtidigt som Disas roll som beskrivningens upphovsman tonas ner. Värt att notera är också de extremiserande formuleringarna som Disa gör bruk av.

Formuleringen ”ingenting fungera ju naturligtvis” är retoriskt designad för att övertyga (jfr Pomerantz 1986). Detta blir tydligt om vi betänker att Saras situation aldrig låter sig beskrivas vare sig fullt ut eller neutralt (troligen finns det *någonting* i Saras situation som fungerar) utan endast låter sig beskrivas ur en viss synvinkel, på ett visst sätt och med ett visst syfte (Holstein 1992). Den producerade bilden av Sara som någon vars egna ord och planer inte är tillförlitliga är i sammanhanget central, och vi kommer nedan se hur denna konstruktion, i samspel med att en bild av Sara som en klient i fara börjar byggas upp, rättfärdigar en mer paternalistisk handlingsstrategi från socialtjänstens sida, eftersom det framstår som nödvändigt att socialtjänsten behöver göra upp planerna:

- 10 **Disa (S):** Eh... hon... dom drogtesterna hon lämnar är ju bara konstant positiv  
 11 på amfetamin, THC, ja T- eh=  
 12 **Elin (S)** = [ amfetamin å...  
 13 **Disa (S)** [ benso och amfetamin och... ja tramadol, men det- det- hon får en  
 14 medicin som gör att det ger utslag på det.  
 15 **Elin (S):** Ja.  
 16 **Disa (S):** Men eh- och nu var det även metamfetamin har det vart  
 17 ett par gånger på det också=  
 18 **Elin (S):** =Mm [bekräftande ton]  
 19 **Disa (S):** Så nu måste vi få till en... nånting. Det måste hända nånting där=  
 20 **Elin (S):** =Mm= [bekräftande ton]  
 21 **Disa (S):** =Annars får det bli ett LVM snart tror jag.

Föreställningen om Sara som någon som inte engagerar sig i den plan som hon själv föreslagit, utan istället har en eskalerande narkotikakonsumtion, stärks i utdraget ovan när Disa, med Elins hjälp, gör resultat från drogtesterna relevanta (rad 10–18). En bild av Sara som någon vars beteende är farofyllt, eskalerande och i behov av att stävjas produceras, vilket positionerar ett handlingsansvar hos socialtjänsten. Repertoaren om handlingskyldighet och dess vokabulär används här för att rättfärdiga en orientering mot mer auktoritära ideal och kraftigare åtgärder från socialtjänstens sida.<sup>84</sup> Att Elin instämmer och bidrar i berättandet – i bland överlappande med Disa, ibland genom att fylla i luckor med information – skapar en upplevelse av samstämmighet och stärker trovärdigheten i den bild av Sara som arbetas upp. Föreställningen att Saras beteende är förknippat med fara stärks också av sättet att räkna upp preparat. Att konstruera listor är något som kan användas retoriskt för att

<sup>84</sup> Se autonomiproblemet och det förändringsinriktade idealet, kapitel 6.

övertyga (Jefferson 1990). En effekt av listor är att summan av vad som räknas upp lätt ger intryck av att vara mer än vad listans adderade delar ger för handen, vilket här producerar ett intryck av en kompakt problembild (jfr Runquist 2012 s. 181). Märk hur amfetamin räknas upp flera gånger och hur ett läkarföreskrivet preparat adderas till listan, trots att detta inte tillför något i sak. Detta synliggör listans retoriska sida. En annan extremisering i beskrivningen sker när Sara beskrivs som ”*konstant positiv*” (rad 10) (jfr Pomerantz 1986). Disas slutsats att ”nu *måste* vi få till” och ”det *måste* hända nånting” uttrycks med stark modalitet och legitimerar på ett övertygande sätt ultimatumet ”annars får det bli ett LVM”. Formuleringen ”annars får det bli ett LVM”, som grammatiskt framställs i passiv form, är intressant i sammanhanget. Genom att ett eventuellt omhändertagande framställs som en naturlig följd – som något som sker utan något ansvarigt intervenerande subjekt – av att inte Sara förändrar sitt beteende, tonas Disas handlingsutrymme och ställningstagande i frågan ner. Disas bedömning hamnar i skymundan och responsen framstår som oundviklig och därför svårare att ifrågasätta (Potter 1996; se även Fairclough 2003). När Disa sedan är klar och lämnar över ordet till personalgruppen har en viss kontext skapats för den fortsatta diskussionen. Vanligtvis följs socialsekreterares inledande berättelser av att andra i personalgruppen antingen ställer klagörande frågor eller inskjuter information som antingen kan bekräfta eller utmana den bild som har målats upp. Den berättelse som här har producerats innehåller få tvetydigheter. Det påföljande samtalet kommer en stund att kretsa kring när Sara senast utreddes enligt LVM, men ingen ifrågasätter eller utmanar den bild som producerats. Arbetsledaren Alex väljer sedan att adressera åtgärdsfrågan:

- 22 **Alex (AL):** Ska du öppna en [LVM] utredning igen?  
 23 **Disa (S):** Hon eh... det kommer jag ju nog säga till henne i morrn.  
 24 Om inte hon själv säger att ”ja nu åker jag”.  
 25 **Alex (AL):** Mm.  
 26 **Disa (S):** Om hon vill- om hon visar att hon vill nånting nu då.  
 27 **Alex (AL):** Mm.  
 28 **Disa (S):** Annars så... kommer jag nog säga att vi öppnar en utredning igen,  
 29 det tror jag.  
 30 **Alex (AL):** Hon har inte vart negativ på flera år den människan?  
 31 **Disa (S):** Nä... nä.  
 32 **Alex (AL):** Vad är hon, hur gammal är hon? Tjugoåtta eller vad är hon?  
 33 **Disa (S):** Tjugoåtta tror jag.... Sen när jag säger det- säger jag i morgon

- 34                   att jag öppnar en- en eh: utredning- en LVM-utredning...
- 35                   då säger hon ”ja då får jag åka då, för då är jag tvingad, du tvingar
- 36                   ju mig”. [skämtsam ton]
- 37    **Alex (AL):** Just det.
- 38    **Signe (S):** ”Ja det gör jag också” säger du då.
- 39    **Fler:**       [Skratt]

Med Alex fråga (rad 22) hamnar Disas ansvar och agens i frågan, som tidigare tonats ner, i blickpunkten, och Disa får utveckla sitt åtgärdsförslag. Disas formuleringar avslöjar inte hurvida hon planerar att öppet uttala ultimatumet för Sara eller om LVM-utredningen snarare är något hon ämnar ha ”i bakfickan” om Sara inte självmant ”visar att hon vill någonting” (rad 26). Oavsett vilket blir det genom den senare formuleringen tydligt att det positioneras ett ansvar på Sara att av egen kraft visa upp en trovärdig förändringsberedskap för att inte LVM-utredningen ska inledas. Som vi sett i diskussionen har en version av Sara som någon vars planer och ord inte är tillförlitliga byggts upp, men det har i samtalet varit mindre tydligt vad hennes låga beredskap att leva upp till sina ord och fullfölja sina planer har ansetts bero på. Formuleringen ”visar att hon vill nånting” är därför intressant. Dels är ordvalet ”visa” inte oviktigt mot bakgrund av bilden av Sara som någon vars ord inte är tillförlitliga. Men ännu viktigare är att formuleringen uttrycker ett responsabiliserande förhållningssätt (jfr repertoaren om responsabilisering, se även Juhila, Raitakari & Hall 2017) där Lena i *första hand* ska fås att ta ett eget ansvar för sin förändringsprocess. Detta kan kontrasteras mot hur personalgruppen i det tidigare exemplet med Lena tillskrev sig själva ett ansvar att, med ett pastoralt och ”hjälpande” förhållningssätt (jfr Foucault 2000a; Järvinen 2002/2013), söka efter eller lirka fram en förändringsberedskap hos klienten Lena. Även om Disas strategi, likt i det tidigare exemplet, förvisso i första hand går ut på att arbeta genom Saras frihet att välja (jfr Rose 1989/1999), så är det här ett mer disciplinärt förhållningssätt som – i samspel med det repressivas gränser (jfr Dean 1999/2010; Sahlin 2001) – beskrivs. Som jag visade i kapitel sju används repertoaren om responsabilisering ofta för att tillskriva klienter ett eget ansvar för att deras hjälpbehov ska tillgodoses, men då Sara i det här fallet *också* är konstruerad som en klient i eskalerande fara är även repertoaren om handlingsskyldighet i bruk i diskussionen, vilket orienterar Disa mot att agera om Sara inte tar det ansvar hon anses behöva göra (jfr det förändringsinriktade idealet, autonomiproblemet). Detta synliggör hur tolkningsrepertoarer

används flexibelt, anpassat och situerat för att lösa konkreta problem som socialsekreterare har för handen. Av intresse är också hur Disa tonar ner affiniteten med hjälp av olika mjukgörande *hedges* (Lakoff 1973) som ”nog” (rad 23) och ”tror jag” (rad 29) när hon presenterar sitt förslag. Språkbruket kan ses som ett sätt att hantera känsliga ämnen (jfr *doing delicacy*, van Nijntzen & Suoninen 2014) och indikerar att detta – att ”hota” med en LVM-utredning – potentiellt kan uppfattas som något som tangerar det professionellas gränser, samtidigt som språkbruket – just genom att tona ner affiniteten med förslaget – underlättar för Disa att få förslaget framfört. På så vis förebygger Disa besvärande yrkesetiska spörsmål som potentiellt skulle kunna underminera den framlagda handlingsstrategin. Ingen i personalgruppen ifrågasätter Disas strategi, vilket indikerar att balansgången har lyckats. Arbetsledaren Alex tillför material till den upparbetade beskrivningen (rad 30 och 32) som både bekräftar och bidrar till att rättfärdiga strategin. När Disa bekräftar att Sara ”inte varit negativ på flera år” cementeras bilden av Sara som en ”följetong”, och när Saras ålder görs relevant läggs även kategorin ”ung” till konstruktionen av Sara. Genom att addera ”inte varit ren på flera år” och ”ung” stärks föreställningen att något behöver göras, och Disas ultimatum rättfärdigas. Diskussionen avslutas med att Disa, lite skämtsamt, beskriver hur hon föreställer sig ultimatumets utfall – nämligen det paradoxala att Sara väljer vård på ”frivillig väg” på grund av att hon upplever sig tvingad. Detta sägs i skämtsamt ton och följs av bekräftande kommentarer och ett kollektivt skratt. Skrattet är svårtolkat men kan handla om att personalgruppen inte är övertygad om att framtingad frivillighet rimmar med goda behandlingsresultat (jfr autonomiproblemet). Skrattet verkar också fungera spänningsupplösande, vilket indikerar att strategin utmanar professionella gränser, men också att konsensus och samförstånd har uppstått (jfr Mik-Meyer 2007).

### ***En otillförlitlig klient i fara***

I min analys av personalens diskussion om Sara har jag visat hur en version av Sara successivt har byggts upp som en klient i fara. Till skillnad från hur Lena i kapitlets första exempel konstruerades har Sara dock framställts som ett handlande subjekt med agens – som någon som gör upp planer och gör aktiva val – men samtidigt som någon vars planer och ord inte är tillförlitliga. Eftersom Sara inte primärt konstruerats utifrån en tydlig föreställning om oförmåga, utan snarare utifrån en bild av otillförlitlighet eller ansvarslöshet, har den handlingsstrategi som rättfärdigats inte så

mycket handlat om att söka, locka och lirka fram en förändringsberedskap (jfr igen Lena i första exemplet). Sara ska istället ställas inför att själv ”visa upp” en beredskap att ta ansvar för en förändringsprocess. Figuren känns igen från repertoaren om responsabilisering och visar att en moralisk dimension, som klyver klienter utifrån föreställningar om vilja/förmåga, har haft en närvaro i diskussionen. Men även föreställningar om risk har guidat diskussionen. Eftersom Sara också är konstruerad utifrån en föreställning om eskalerande fara kan hon inte lämnas åt sitt öde, även om hon inte tar vederbörligt ansvar för sin situation. Repertoaren om handlings-skyldighet har varit central i diskussionen, och i den mån Sara inte underkastar sig behandling självmant kommer det att ageras kraftigare mot hennes individualitet genom att en LVM-utredning inleds. Det är värt att uppmärksamma att strategin *i första hand* har riktat sig mot Saras förmåga att själv välja och ta ansvar (Sara ska ”visa” och fås att *själv* välja) medan LVM-utredningen har framställts som något som kring-gärdar och villkorar Saras frihet. Orienteringen mot individualistiska ideal där Saras ansvar och självstyre sätts i centrum är således överordnad strategier som kan kopplas till mer auktoritära ideal, även om det subjektiverande arbetet här är intimt samman-flätat med både disciplinerande och repressiva strategier (jfr Dean 1999/2010; Sahlin 2001).

## ”Kalle behöver lära sig att stå ut”

I kapitlets tredje exempel har den socialsekreterare, Nils, som initierar diskussionen en mindre bestämd uppfattning om vad som ska göras än vad som var fallet i exemplet ovan. Även om Nils har många år i yrket är han relativt nyanställd på enheten, och hans inledande narrativ har en lite mer frågande prägel. Vi kommer att se att detta öppnar upp för en annan typ av diskussion där andras inlägg tillmäts stor vikt. Klienten som diskuteras är Kalle, som har ansökt om behandling för sina narkotikaproblem på ett behandlingshem utanför hemkommunen. Kalle – som har en historia på enheten med tidigare behandlingar som inte resulterat i någon bestående drogfrihet – ska snart bli pappa, vilket han enligt Nils har fört fram som ett skäl till att han nu vill ha behandling. Kalle har också uppgett att han inte klarar av att bli drogfri i hemkommunen då hemmiljön, liksom hans sociala nätverk, är allt för förknippade med narkotikabruket. Kalles ansökan om behandlingshem har diskuterats på ett tidigare teammöte, men beslutet har då varit att hänvisa Kalle till

att försöka bli hjälpt genom en öppenvårdsmottagning som kommunen själv tillhandahåller. När Nils nu åter tar upp Kalle för diskussion är det för att detta försök inte har fungerat så som önskat.

- 1 **Nils (S):** Alltså jag drar ju det här ärendet igen, det är ju Kalle [skrattar].
- 2 Jag vet inte vad jag ska göra med det.

Nils presenterar sitt ärende på ett sätt som vid en första anblick kan tyckas snarligt hur socialsekreteraren Disa i exemplet ovan introducerade Sara för personalgruppen. Men vid en närmare granskning måste vi konstatera att det är något annat att säga att ”jag drar ju det här ärendet igen” än att säga att någon är ”en ständigt följetång”. Formuleringen är egentligen en kommentar om Nils själv – att han åter tar upp Kalle. Förvisso implicerar formuleringen att Kalle är en klient som åter behöver lyftas till diskussion, men formuleringen attribuerar agens till Nils själv som beskrivare – det är han som gör något. Detta lokaliserar också ett ansvar hos Nils för att Kalle behöver diskuteras, vilket i sin tur öppnar upp för att diskussionens orsak inte nödvändigtvis har att göra med något problematiskt hos Kalle utan lika gärna kan bero på att Nils inte har hittat en lösning i ärendet. Den påföljande formuleringen, att Nils inte vet vad han ska göra, stärker en sådan bild. Konsekvensen av formuleringens design blir att en mer obestämd interaktionell kontext skapas för det fortsatta berättandet. Nils skratt, liksom hans inskjutna ”ju”, kan ses som ett sätt att signalera en medvetenhet om att det i personalgruppen kan uppfattas som repetitivt att åter lyfta Kalle i teamet (Heinemann, Lindström & Steensig 2011), men genom att signalera en sådan medvetenhet föregår Nils eventuell kritik för att verka tjatig, samtidigt som situationen avdramatiseras och Nils skapar ett utrymme för att fortsätta sin beskrivning:

- 3 **Nils (S):** Jag träffade honom på stöd och försörjning [enheten för ekonomiskt
- 4 bistånd] i eh...i förra veckan. Eller nu- när är- ja förra veckan var det då.
- 5 Han var ju där med sin flickvän då som ska ha barn eh... i slutet av
- 6 månaden här i april.

Värt att lyfta fram i utdraget ovan är formuleringen ”sin flickvän då som ska ha barn”. Genom formuleringen exkluderas Kalle från kategorin ”förälder”, och vi ska längre fram i diskussionen se att detta är en central byggsten i hur Kalle konstrueras. Värt också att notera är dels att Nils väljer att lyfta fram att han nyligen träffat Kalle, dels det stora antalet referenser till tids- och rumsdetaljer (”på stöd och försörjning”, rad 3; ”i förra veckan”, rad 4; ”i slutet av månaden här i april”, rad 5–6). Referenser till

tids- och rumsdetaljer har inte alltid som primär funktion att tillföra beskrivningar centrala fakta, utan kan ses som en slags dokumentär språkpraktik som används för att göra olika interaktionella arbeten (Schegloff 1972). Här bidrar referenserna till att börja bygga upp en kategoritillhörighet hos Nils som ”vittne” (Potter 1996) genom att han placerar in sig på händelsernas scen. Vittneskategorin berättigar till trovärdig kunskap, vilket gör att Nils berättelse framstår som mer neutral och mindre som ett resultat av Nils föreställningar. Nils fortsätter sedan:

- 7    **Nils (S):** Ehm han har ju fått två tider till Gläntan [kommunens öppenvårds-  
8                    mottagning], han har inte kommit dit. Han har inte orkat, säger han.  
9                    Han har vart dålig å han eh tänder av å...det är mycket sånt där.  
10                  Han får inte till det på nåt plan. Eh... [skratt] så då... å- ja- eh  
11                  så nu tänker jag ju att... jag vet inte hur vi ska gå vidare.  
12                  [4 sekunders tystnad]

Ovan fortsätter Nils sin berättelse. Formuleringen ”inte kommit dit” (rad 8) är värd att lyfta fram. Formuleringen attribuerar inga intentioner hos Kalle (jfr Potter 1996, s. 182) och säger inte så mycket om huruvida Kalle antas ha struntat i eller inte varit förmögen att ta sig till öppenvården – det sker ingen tydlig lokalisering av ansvaret för att Kalle har uteblivit och Kalles moraliska positionering förblir öppen. Därefter sker en uppräknings av de skäl som Kalle har uppgett (rad 8–9). Språkpraktiken är ett exempel på *reported speech* (Juhila, Jokinen & Saario 2014) och en återgivningsform som skapar ett dokumentärt intryck – Nils tycks ha ”varit där” – vilket stärker Nils kategoritillhörighet som ”vittne” och beskrivningens status som neutral och trovärdig. Uppräknandet av ursäkter i listform, liksom uttrycket ”det är mycket sånt där”, kan tolkas som ett misskännande av Kalles ursäkter, som ett sätt att konstruera dem som ”typiska ursäkter” för en sådan som Kalle, vilket implicerar en konstruktion av honom som opålitlig och ansvarslös. Samtidigt framställs inte Kalles ursäkter som orimliga i sig vilket signalerar en viss ambivalens, och den avslutande formuleringen att ”han får inte till det på något plan” bär på en öppenhet för att de uteblivna besöken på öppenvården kan vara ett uttryck för en oförmåga. Den senare formuleringen är också extremiserande (Pomerantz 1986; Potter 1996, s. 187–194) och bidrar med retorisk övertygelse till beskrivningen att Kalle verkligen inte hanterar sin situation på ett bra sätt, även om hans moraliska position fortfarande är öppen eller dubbeltydig. När Nils sedan säger att han inte ”vet hur vi ska gå vidare” (rad 11) uppstår en paus som normalt brukar uppfattas som en interaktionell plats där andra



kan ta till orda (t.ex. Clayman 2013). Dock är det ingen i personalgruppen som väljer att ta upp tråden. Normalt reagerar den tidigare talaren på sådan tystnad som en uppmaning om att fortsätta prata – som om lyssnarna inte är nöjda utan vill att den föregående talaren utvecklar, förtydligar eller korrigerar något i sin tidigare taltur – vilket ofta leder till att någon form av reparation presteras (Schegloff, Jefferson & Sacks 1977). Vad som sedan händer är därför av intresse. Nils tar åter upp ordet och kommer in på Kalles ansökan om vård på behandlingshem:

- 13 **Nils (S):** Eh... jag förklarade för honom, att "när du får ett behand- om du  
14 får ett behandlingshem och kommer dit, så är ju inte det enklare  
15 än att gå med en tid till Gläntan nu, och visa på att du kan göra det".  
16 **Noa (AL):** Mm [instämmande].  
17 **Nils (S):** "Att det inte handlar om en quick fix, att du"=  
18 **Noa (AL):** =Nej=  
19 **Nils (S):** ="bara du kommer dit så blir allt bra"=  
20 **Noa (AL):** =och ordnar sig=  
21 **Nils (S):** ="utan du måste jobba"=  
22 **Noa (AL):** =Mm=  
23 **Nils (S):** ="alltså med dig själv och att du måste vara motiverad till att göra det".  
24 **Agnes (S):** Mm.

Ovan är den tidigare ambivalensen borta. Istället arbetas en tydligare kategorisering upp av Kalle som omotiverad och obenägen att ta ansvar för sin förändringsprocess, trots att han formulerar en önskan om hjälp. Budskapet i vad som sägs är att Kalle är en klient som tror att det är lätt att bli drogfri på ett behandlingshem (rad 13–15), att behandling är en "quick fix" (rad 17), att "allt blir bra" och "ordnar sig" bara han kommer till ett behandlingshem (rad 19–20) och att han inte behöver jobba med sig själv eller vara motiverad (rad 21–23). "Motiverade" och "omotiverade" klienter är i sammanhanget centrala kategorier och organisatoriskt kända typer som sorterar klienter moraliskt och orienterar socialsekreterares handlingar (Bergmark 1998).<sup>85</sup> Att kategoriseras som ansvarslös och omotiverad får konsekvenser för hanteringen, och i utdraget ovan sker en central konstruktion av Kalle som får som konsekvens att det överordnade målet blir att han lär sig att ta ansvar för sig själv och sin förändringsprocess, inte att han underställer sig behandling. Det är här tydligt att personalgruppen gör bruk av repertoaren om responsabilisering. Ordvalet "förklara" (rad 11) fyller en retorisk funktion, då det arbetar upp en kategoritillhörighet hos Nils som en

---

<sup>85</sup> Jämför här den moraliska blicken, kapitel 7.

kunnig professionell som neutralt kan beskriva sakernas tillstånd. Det Nils sagt till Kalle framstår som information om sakförhållanden, och i det aktuella sammanhanget – på enhetens teammöte – framstår Nils genom detta som någon som baserar sitt yrkesutövande på professionell kunskap och inte som någon som naivt följer med i klienters nyckfulla önskningsar eller agerar utifrån personligt tyckande. Värt att notera i utdraget är också hur arbetsledaren Noa och socialsekreteraren Agnes, som tidigare suttit tysta, nu träder in i interaktionen och bekräftar, stödjer och bidrar i konstruktionen av Kalle med ”mm” och egna inlägg (rad 16, 18, 20, 22 och 24). Snabba och uppmuntrande yttranden som ”mm” kan ses både som tecken på bekräftelse och uppmaningar att fortsätta på den inslagna vägen (Clayman 2013). Interaktionen illustrerar tydligt klientskapandets interaktionella sida, där Nils initiala beskrivningar möttes av tystnad medan de senare beskrivningarna plockas upp och bekräftas i personalgruppen (jfr Suoninen & Jokinen 2005). Interaktionen synliggör också teammötets socialiserande sida, genom att Nils berättande styrs åt ett visst håll av personalgruppens reaktioner. Värt att peka på i utdraget är också hur Nils använder sig av direkt anföring när han beskriver hur han samtalat med Kalle. Genom detta sätt att återge sitt samtal med Kalle skapas inte bara en dokumentär trovärdighet, utan även en positionering av Nils som någon som ”jobbar som man ska”. Sättet att berätta är således ett exempel på ett självpresentationsarbete genom vilket Nils upprättar en professionell trovärdighet. Nils fortsätter sedan att beskriva Kalle på det sätt med vilket han vunnit gehör i gruppen:

- 25 **Nils (S):** Och jag kunde bara känna vid det mötet att han bara lattjade liksom.  
 26 Så jag blev såhär ”ja vad vill du egentligen? Vad tror du att det ska bli?”  
 27 för jag frågade ”om du kommer till behandlingshem och du- och det  
 28 inte liksom- om det- tålmodet tryter där liksom, vad händer då?”  
 29 ”Va?” Liksom. Vet han inte.  
 30 **Noa (AL):** Det gjorde det för två år sedan då på Rosengården [ett behandlingshem] då.

Den moraliska positioneringen av Kalle är tydlig i utdraget. Ordet ”lattja” – som ofta används synonymt med ”skoja” eller ”ha kul” – används här för att beskriva Kalle vid Nils senaste möte med honom. Ordet stärker bilden av Kalle som obenägen att ta ansvar för att göra det jobb som anses nödvändigt för att genomgå en behandling. Även hur Nils återger Kalles respons på hennes fråga om vad som händer om Kalles tålmod tryter på ett behandlingshem (”Va?” Liksom. Vet han inte”, rad 29) bidrar till bilden av Kalle som oseriös. En abnormalitet arbetas upp genom att ställa Kalles

svar mot ledtrådarna tidigare i utdraget om vad som är normativt önskvärt (att ha tålmod och att vilja stanna kvar även om tålmodet tryter) (Potter 1996, s. 194–199; Smith 1978). Arbetsledaren Noa tillför därefter historiskt material i form av kunskap om utfallet på en tidigare behandlingshemsvistelse. Detta material fungerar som empiriskt stöd för den bild av Kalle som formats, och samtidigt bekräftas och rättfärdigas ett beslut om att Kalle först och främst behöver lära sig att ta ansvar för sin förändringsprocess. Med sin taltur bygger även Noa upp en kategoritillhörighet som ”insatt”, vilket berättigar till trovärdig kunskap (Potter 1996, s. 132–142). Diskussionen skulle där kunna vara till ända, men det finns ett sakförhållande kvar att diskutera: Kalle ska bli pappa, och det är det han har fört fram som skäl till sin önskan om behandling. Nils fortsätter sålunda:

- 31 **Nils (S):** Och jag frågade varför- eller ”vad är det som motiverar dig till att”  
32 liksom så- ”Ja det- det är att jag ska bli pappa” säger han.  
33 **Noa (AL):** Mm...  
34 (1.2)  
35 **Nils (S):** Men det känns liksom lite-  
36 (1)  
37 **Agnes (S):** Ja.  
38 (2)  
39 **Nils (S):** För nån tar ju hand om hans barn.  
40 (0.7)  
41 **Noa (AL):** Mm.  
42 **Agnes (S):** Mm.  
43 (1)  
44 **Nils (S):** Det är ju inte han som gör [ det egentligen.  
45 **Noa (AL):** [Nej, nej, nej.  
46 **Nils (S):** Det är en sak kanske om han hade behövt steppa upp mer men hon-  
47 hon är ju en bra tjej.  
48 **Noa (AL):** Mm.

Här är värt att återknyta till den tidigare formuleringen på rad 5, om Kalles ”flickvän då som ska ha barn”. Förälder som kulturell kategori är kraftfull, och som organisatorisk och institutionell kategori i socialt arbete rättfärdigar den ofta mer stöd, kraftfulla insatser och särskilda ansträngningar. Men ovan exkluderas Kalle från kategorin (”nån tar ju hand om hans barn”, rad 39). Exkluderandet vilar på en annan stark och väletablerad diskursiv resurs, nämligen en om kvinnan–som–moder. Flickvännen kategoriseras som ”bra tjej” (rad 47), något som implicerar att hon kan

ta hand om barn. Kvinnan–som–moder som diskursiv resurs rättfärdigar varför Kalle inte behöver ”steppa upp”, samtidigt som eventuella särskilda skäl till att enheten trots allt skulle bevilja honom vård på behandlingshem undanröjs. Formuleringen ”det är en sak om han hade behövt steppa upp” (rad 46) antyder att beslutet hade kunnat bli ett annat om kvinnan–som–moder inte var möjlig att åberopa i samtalet.<sup>86</sup> Poängen jag vill göra här är inte att detta sätt att prata om eller hantera klienter som är föräldrar och använder narkotika är vanligt eller typiskt på enheterna som deltar i studien. Min poäng är istället att det som sägs är situationellt anpassade utsagor som görs för att lösa praktiska problem i ett givet interaktionellt sammanhang – här att rättfärdiga ett visst beslut. I ett annat sammanhang kan samma personalgrupp istället orientera sig mot frågan om hur man på bästa sätt kan hjälpa Kalle att fungera som förälder, och då göra bruk av andra diskursiva resurser. Värt att notera i sammanhanget är dock ordväxlingens försiktiga karaktär, med ofullständiga meningar, luckor och tyst samförstånd. Detta sätt att tala indikerar att ämnet är känsligt, att det kanske tangerar det sociala arbetets gränser för vad som kan anses professionellt. Sättet att tala är också ett exempel på en interaktionistisk strategi för att hantera känsliga ämnen. Sådana strategier, menar van Nijnatten och Suoninen (2014), är vanliga i det sociala arbetets praktik, vilket hänger ihop med att det sociala arbetets frontlinjebyråkrater, för att fullfölja sina institutionellt bestämda uppgifter, många gånger måste hantera och bedöma klienters mest intima och känsliga sfärer. Genom att framställa potentiellt klandervärda synpunkter på vaga, inlindade eller underförstådda sätt, kan personalens moral och professionalitet skyddas och interaktionen flyta på utan att personalen behöver framstå som okänslig. Med språkbruket arbetas således en kategoritillhörighet upp som ”etiskt medveten” vilket stärker den professionella identiteten. Arbetsledaren Noa tar därefter till orda och gör vad som kan ses som ett försök att summera och komma till en konklusion:

- 49 **Noa (AL):** Jaha. Och vad vi säger är att ska prova våra hemmaplansinsatser först.  
50                   Och vi får han inte ens dit- till hemmaplansinsatserna. Han var- har  
51                   vart på [behandlingshemmet] Rosengården innan. Han avbröt. Som vi  
52                   var rädda för då. Och det gjorde han också. Han håller inte ut när han  
53                   inte får sin medicin- när han inte får droga sig med- med allt, var det  
54                   ju då. [...] Vad gör vi? Vi måste ju först prova på hemmaplan... och

---

<sup>86</sup> Jag vill här tydligt betona att min analys inte på något sätt tar ställning till huruvida personalens bedömning av Kalles föräldraförmåga är rimlig eller ej. Vad min analys riktar in sig på är hur handlingsstrategier rättfärdigas genom beskrivningar, oavsett beskrivningarnas relation till det beskrivna.



vändning genom att säga att ett behandlingshem inte löser Kalles egentliga problem (rad 67), och arbetsledaren hänvisar till vad de tidigare sagt att Kalle först måste göra, och formulerar detta nu i mer formella termer som ett krav (rad 68 – 69). Värt att uppmärksamma här är att arbetsledaren använder sig av pronomenet ”vi” (”som vi sa”) vilket retoriskt ger effekten att detta redan är gemensamt avhandlat och överenskommet, inte något som arbetsledaren bara själv tycker. Konklusionen blir att Kalle först ”måste visa nåt” (rad 71). Märk hur Molly formulerar detta med en direkt anföring där hon intar Nils position i ett simulerat samtal med Kalle. Detta får effekten att Mollys taltur fungerar som en instruktion för Nils om hur han ska tala med Kalle vid deras nästa möte, något som synliggör teammötets socialiserande och styrande sida. Vad som har rättfärdigats är sålunda ett förhållningssätt gentemot Kalle som sätter Kalles inställning och ansvar i första rummet, medan frågan om att han kommer i behandling blir sekundär. Handlingsstrategin har således primärt som mål att få Kalle att forma ett hjälpbart och hjälpvärt subjekt (jfr Foucault 2000a; Villadsen 2004c) som tar ansvar för sin förändringsprocess. Konstruktionen av Kalle som oseriös snarare än oförmögen rättfärdigar ett arbetssätt som är på en gång subjektiverande och disciplinerande, där Kalle först ska ta ansvar och vilja, sedan genom träning i öppenvården lära sig att stå ut och genom detta visa sig redo för att komma vidare i en ansökan om behandlingshem.

### ***En klient som vill men inte tar ett vederbörligt ansvar***

I kapitlets tredje exempel har jag med min analys påvisat ett interaktionellt samspel genom vilket Kalle successivt har arbetats upp som en klient som inte tar ansvar för sin förändringsprocess, vilket fått till följd att Kalle har begripliggjorts som någon som primärt behöver lära sig att ta ansvar, stå ut, och på så sätt visa upp en förändringsbarhet. Även om Kalle ”vill” så vill han inte, åtminstone inte på erforderligt sätt.<sup>87</sup> Produktionen av Kalle har inte lika tydligt som i de två tidigare exemplen guidats av föreställningar om risk. Desto tydligare har konstruktionsprocessen förhållit sig till moraliska föreställningar om Kalles ansvarsberedskap. Att Kalle, för att kunna komma vidare i en ansökan om behandlingshem, först måste ”visa” sig redo för detta genom att lära sig att stå ut, indikerar vidare att personalgruppen orienterar sig utifrån en föreställning om att behandlingsprognosen i

---

<sup>87</sup> Jämför här föreställningen om klienter som ”vill men inte vill” (kapitel 7).

dagsläget inte är särskilt god innan Kalle har lärt sig att stå ut. Detta indikerar att en ekonomisk dimension och en investeringsblick har funnits med, samtidigt som andra synsätt – exempelvis att det är fullt möjligt att sådant som ansvar, motivation och uthållighet är något som en bra behandling potentiellt kan arbeta upp – inte har fått plats i diskussionen. Framförallt har socialsekreterarna gjort bruk av repertoaren om responsabilisering, som är särskilt väl anpassad för att retoriskt balansera mellan individualistiska och mer auktoritära ideal, eftersom den framställer handlingsstrategier som för socialsekreterares del innefattar att ”göra mindre”, och för klienters del innebär ett ökat eget ansvar, som ett sätt att aktivt agera för att klienter ska aktivera de sidor hos sig själva som anses nödvändiga för att deras hjälpbehov ska kunna tillgodoses. Handlingsstrategin kan beskrivas som subjektiverande genom att förändring är något som ska ske genom att Kalle utvecklar sin förmåga att självständigt ta ansvar, men här finns inte vare sig de pastoralala inslag som var synliga i kapitlets första exempel med Lena, eller den repressiva inramning som var fallet i kapitlets andra exempel med Sara, närvarande. Subjektiveringen samspelar dock med en disciplinering genom att strategin inkluderar att Kalle, genom att lära sig ta eget ansvar och stå ut i den kommunala öppenvården, kan komma att ”förtjäna” att komma vidare med sin ansökan.

## **”Arvid är verkligen motiverad”**

Precis som Kalle i det föregående exemplet uttrycker klienten som diskuteras i kapitlets sista exempel – Arvid – en önskan om hjälp. Dock skiljer sig detta exempel från samtliga de tidigare på ett avgörande sätt, nämligen genom att vare sig klienten eller klientens önskan framställs som uppenbart problematisk. Arvid beskrivs som motiverad och beredd att ta emot behandling. I förhållande till handlingsimperativet torde frågan om var ansvaret för att Arvid får sitt hjälpbehov tillgodosett bör positioneras vara avklarad. Arvid anses behöva hjälp, men också vara beredd att ta emot och tillgodogöra sig hjälpen, vilket positionerar ett ansvar hos socialtjänsten att bistå Arvid (jfr repertoaren om investering). Men vad jag kommer att visa i min analys är hur Arvids förändringsberedskap ändå är något som diskussionen orienterar sig mot. Att Arvid är motiverad och beredd är inte något som enkelt bara kan kungöras, utan något som behöver arbetas upp retoriskt. Genom detta fokus visar jag hur beskrivningar, även i fall där inga explicita problem, dilemman eller delikata

överväganden målas upp, trots allt förhåller sig till – och arbetar mot – att potentiellt undermineras och ifrågasättas. Det är socialsekreteraren Clara som tar upp Arvid på teammötet:

- 1 **Clara (S):** Det gäller en person som heter Arvid.
- 2 **Kim (AL):** Arvid. Har du honom nu?
- 3 **Clara (S):** Ja. Det var honom jag besökte på häktet också.
- 4 **Kim (AL):** Mm.

Claras sätt att introducera Arvid på sker genom en neutral referens till hans namn, utan någon vidare karaktärisering. Trots denna neutralitet utför inledningen en språklig handling. Formuleringen signalerar en saklighet som bidrar till att skapa ett intryck av att Clara inte har något egenintresse eller några egna motiv investerat i den kommande beskrivningen av Arvid (Potter 1996, s. 122–149), och vi ska längre fram se att denna signal inte är betydelslös utan en del i att en kategoritillhörighet som neutral och ojävig professionell successivt arbetas upp. Arbetsledaren Kim tar snabbt till orda (rad 2). Med sitt inspel – där han repeterar Arvids namn samt frågar om Clara nu är Arvids handläggare – upprättat sig även Kim som en potentiell kunskapsauktorit genom att formuleringen implicerar att Kim är någon som, åtminstone i viss mån, känner till Arvids historia på enheten. Clara bekräftar Kims fråga, berättar att hon besökt honom på häktet, och signalerar genom detta att hon har en viss relation till och aktuell förstahandskunskap om Arvid. Clara fortsätter sedan:

- 5 **Clara (S):** Och nu ansöker han om att få komma till Livskraft [ett behandlingshem]
- 6 och... varför han gör det är för att han... eh... har haft ett väldigt långt
- 7 missbruk. Redan sen tonåren. Eh... främst amfetamin och cannabis.
- 8 Även lite benso. Eh... och han har hela tiden varit kriminell eh... under
- 9 denna tiden då. Han har åkt in och ut ur fängelse sedan han var tjugo
- 10 ungefär. Han har fyrtioåtta avsnitt i belastningsregistret.

På rad 5 presenterar Clara sitt spørsmål – Arvid har ansökt om bistånd i form av behandling på behandlingshemmet Livskraft. Därefter sker vad som kan ses som en institutionell kodning av Arvid i vilken han framställs som en organisatoriskt känd typ, en väletablerad problemkategori som det vanligtvis faller under socialtjänstens ansvarsområde att hantera. Värt att notera är hur denna problemkategori retoriskt arbetas upp genom extremiserande uttryck (”*väldigt långt*”, ”*redan sen tonåren*”, ”*hela tiden*”, Pomerantz 1986; Potter 1996, s. 187–194) och listkonstruktion (Jefferson 1990). Att på detaljnivå lyfta fram att Arvid har ”fyrtioåtta avsnitt” (rad 10) i



belastningsregistret fungerar i den aktuella kontexten också extremiserande. Språkbruket placerar på ett övertygande sätt in Arvid i en problemkategori som socialtjänsten normalt har ett ansvar för att arbeta med. Märk också hur Clara påbörjar meningen ”och... varför han gör det är för att han...” (rad 6) men sedan avbryter och istället väljer att först producera en föreställning om en känd problemkategori. När Clara sedan återvänder till den avbrutna meningen (nedan) så sker den fortsatta beskrivningen mot bakgrund av den problemkategori som producerats:

- 11 **Clara (S):** Och varför han eh... ja, anledningen till varför det- för att han känner  
12 att han har kommit till en punkt där han- fortsätter han så kommer han  
13 dö... säger han.

Ovan växlar Clara från en orientering mot Arvids narkotikaanvändning och kriminalitet, till en orientering mot Arvids motiv till behandling. Arvid sägs uttrycka att han har kommit till en punkt i sitt liv där en förändring är nödvändig om han inte ska dö. En beskrivning produceras som arbetar upp en kategoritillhörighet för Arvid som motiverad och angelägen. Figuren att ”förändras eller dö” är en stark resurs som skänker trovärdighet åt en önskan om förändring. Arvids önskan framstår som ”äkta”, vilket får effekten att eventuella tidigare misslyckade behandlingsförsök inte behöver ligga honom till last.<sup>88</sup> Värt att uppmärksamma är också hur Clara refererar till vad Arvid själv känner (rad 11) och säger (rad 12–13). Genom detta sätt att formulera sig utesluter hon sig själv ur beskrivningen som beskrivare och låter istället Arvid själv vara garant för beskrivningen. Den tidigare signalerade kategoritillhörigheten som neutral och ojävig professionell arbetas så upp allt tydligare. Detta får flera effekter. Dels skapar det en dokumentär trovärdighet eftersom det inte är Claras tolkning eller föreställning som är i centrum för beskrivningen utan Arvid själv och hans ord (jfr Juhila, Jokinen & Saario 2014), dels framstår Clara, genom att Arvid själv blir ansvarig för beskrivningen, som någon som bara neutralt återger vad Arvid sagt utan att själv ha något intresse investerat i sin beskrivning. Som en konsekvens av detta sätt att prata undviker Clara att motivationen tillskrivs henne – hon försöker inte övertyga sin arbetsledare om att Arvid ska behandling – utan istället stannar hos Arvid. Dock finns det ett förhållande som potentiellt kan underminera det som ovan

---

<sup>88</sup> Detta kan också kopplas till den i sammanhanget vanliga föreställningen om att klienter med narkotikaproblem behöver hamna ”på botten” (*hit rock bottom*, se t.ex. Kristiansen 1999) för att vilja ta itu med problemen.

arbetats upp som motiv för Arvids önskan om behandling, nämligen att hans flickvän är på samma behandlingshem:

- 14 **Clara (S):** Em... eh... lite varför eh... det just blev Livskraft... Han har  
15 en flickvän som också befinner sig på Livskraft och... eh...  
16 Jag har ju tänkt att jag inte ska placera dom på samma boende eh...  
17 har jag tänkt. För det vill inte han heller. Och just nu är han faktiskt i  
18 Storstad. Och bor för tillfället hos sin mamma i lägenheten. Han eh...  
19 ja jag känner verkligen att han är motiverad till det här, och att han vill.  
20 Vad kan jag berätta mer?

Att Arvids flickvän befinner sig på behandlingshemmet i fråga är naturligtvis något som kan ha väckt hopp hos Arvid och är således en tänkbar drivkraft bakom hans ansökan, men det är också en omständighet som potentiellt kan väcka misstankar om att Arvids drivkraft handlar om något annat än att åta sig vad som krävs för att genomgå och tillgodogöra sig en krävande och kostsam behandling. Att detta kan vara ett besvärande faktum indikeras av Claras tvekande och stakande språk (rad 14). Behandlingshemmet i fråga har dock två anläggningar som geografisk är separerade från varandra, och Claras yttrande att hon ”inte ska placera dom på samma boende” liksom fortsättningen ”det vill han inte heller” kan mot bakgrund av detta förstås som ett sätt att arbeta mot misstankar om att Arvid drivs av andra motiv än behandlingsmotivation. Notera hur Clara två gånger poängterar att detta – att de inte ska bo tillsammans – är något hon redan har tänkt på (rad 16–17). Genom att poängtera detta framstår dessa potentiella misstankar som redan invägda och adresserade, och förslaget att bevilja honom biståndet i fråga som något som är värt att överväga *trots* det faktum att hans flickvän bor där. När Clara sedan tillägger att Arvid själv inte vill bo tillsammans med sin flickvän så är det något som stärker detta. Detta är ett exempel på defensiv retorik (Potter 1996) vars funktion är att motverka faktiskt eller potentiell underminering. Claras fortsättning, att Arvid nu är i Storstad och bor hos sin mamma (rad 17–18), stärker bilden av Arvid som någon som kan vara ifrån sin flickvän, och formuleringen – förstärkt av ordet ”faktiskt” (rad 17) – bidrar därför också till att förebygga misstankar om att Arvids motiv skulle vara något annat än en genuin vilja till behandling. Formuleringen bygger indirekt också upp en kategoritillhörighet för Arvids mamma som, genom att hon bor med Arvid, berättigar henne till viss kännedom om Arvids situation (vi kommer längre fram se att Clara använder sig av detta för att stärka sin beskrivning). Därefter växlar Clara

position med en formulering som direkt refererar till Claras egen bedömning av Arvids behandlingsmotivation (rad 19). Värt att uppmärksamma här är hur denna bedömning är situerad efter att föreställningen om Arvid som någon med ett ”väldigt långt missbruk” och som någon med en genuin förändringsvilja är upparbetad. Det är inte något Clara inleder sin beskrivning med, trots att denna bedömning för diskussionens tema är helt central. Den bild som arbetats upp av Arvid, liksom den kategoritillhörighet som neutral och ojävig professionell som Clara har arbetat upp för sig själv, har banat väg för att trovärdigheten i hennes bedömning ökar. Karaktäriseringen av Arvid som verklig ”motiverad” och som någon som ”vill” känns igen från vokabulären i repertoaren om investering. Även om Clara inte explicit talar om att ”satsa” så är det uppenbart att karaktäriseringen av Arvid implicerar en underförstådd idé om att det nu är värt att agera i förhållande till hans problematik och bevilja honom behandling. Värt att notera är också hur Clara avslutar sin beskrivning med ”vad kan jag berätta mer?” (rad 20). Med formuleringen framstår Claras beskrivning och bedömning av Arvid som något som neutralt bara hämtas ur hennes vetkapsbank om Arvid och som en signal om att hon på ett neutralt och uttömmande sätt försöker beskriva honom. Även detta stärker hennes kategoritillhörighet som neutral och ojävig professionell, och motverkar på ett reflexivt sätt potentiella misstankar om att hennes framställan är just retoriskt organiserad för att framställa Arvid på ett visst sätt utifrån ett förutbestämt motiv. Efter denna fråga uppstår ett interaktionellt rum där andra kan ta ordet. Ingen utmanar beskrivningen. Spridda frågor ställs, bland annat kring huruvida hon har genomfört någon ASI-utredning, och sedan om huruvida Arvid är drogfri i dagsläget, varpå Clara svarar:

- 21 **Clara (S):** Ehm... han är drogfri just nu, men hans mamma tvivlar på att han  
22 kommer va det så länge till=  
23 **Kim (AL):** =Mm=  
24 **Clara (S):** =för han träffar sina gamla vänner hela tiden. Men hittills har han  
25 lyckats... hålla tillbaka sig.

Arvid framställs ovan som någon som är drogfri men också behöver kämpa med att behålla sin drogfrihet. Beskrivningen vilar på välkända kulturella föreställningar om återfallsrisk hos nyligen drogfria narkotikabrukare (se t.ex. Laanemets 2000/2009) vilket skapar trovärdighet i beskrivningen. Beskrivningen görs också mot en bakgrund där Arvid tidigare framställts som någon som menar sig behöva ”förändras

eller dö”. Vad som här antyds är att om socialtjänsten inte satsar nu när Arvid är motiverad kan en helt annan situation uppstå där socialtjänsten kanske *måste* agera, fast utifrån mycket sämre förutsättningar. Vad som används på ett underförstått och antytt sätt är den i gruppen gemensamt delade repertoaren om handlingssskyldighet. Uttrycket att Arvid har ”lyckats” hålla sig drogfri (rad 24–25) bidrar till bilden att Arvid verkligen har intentionen (jfr intentionsförstärkande verb, Potter 1996, s. 182) att vara drogfri, och intrycket blir att Arvid just nu är mitt uppe i en kamp som han riskerar att förlora om han inte får hjälp. Märk också hur Clara använder sig av modern som vittnesresurs (rad 21–22). Clara har tidigare signalerat en kategoritillhörighet hos modern som någon som kan lämna rapporter om Arvid genom att de bor ihop. Genom att använda modern som resurs genomförs flera språkliga handlingar. Dels tonas Claras roll som upphovsman till beskrivningen av Arvid ner, vilket externaliserar och signalerar en neutralitet och ojävighet i beskrivningen (hon återger bara vad någon annan säger), dels bekräftas bilden av Arvids hjälpbehov av ytterligare ett vittne (jfr *ibid.*, s. 158–173). Arbetsledaren Kim väljer dock att återorientera sig mot Arvids motiv:

- 26 **Kim (AL):** Vad är det som gör att han nu vill till Livskraft? Vet du det?  
27 **Clara (S):** Hans flickvän är ju där, och hon har ju berättat för honom att  
28 dom är ju väldigt duktiga. Eh... och att hon får den vården... eh  
29 hon behöver där.  
30 **Kim (AL):** Mm.  
31 **Clara (S):** Ehm så lite därför han söker sig till just Livskraft. Men han vill inte  
32 va på samma-

Att Kim återorienterar samtalet mot Arvids motiv visar att detta ämne inte är helt avklarat, och införlivar åter en potentiell risk för att beskrivningen av Arvids motiv kan undergrävas. Att Kims formulering är designat med ordet ”nu” (rad 26) indikerar att det finns något som behöver redas ut kring varför Arvid *just nu* vill just till Livskraft. Claras svar orienterar sig omedelbart mot det faktum att Arvids flickvän är där, vilket indikerar att hon har uppfattat att detta fortfarande kan vara problematiskt. Men Clara tillskriver i sitt svar Arvids flickvän en kategoritillhörighet som någon som på ett initierat sätt kan beskriva behandlingen för Arvid. Genom detta motverkar hon inte bara misstankarna om att Arvid vill till Livskraft på grund av flickvännens närvaro, utan använder också flickvännen som en resurs i beskrivningen. Genom att Arvid faktiskt har tillgång till initierade beskrivningar av vården på Livskraft framstår

hans önskan som bättre grundad. Claras tillägg ”men han vill inte va på samma” (rad 31–32) orienterar sig också mot misstankarna och motverkar att beskrivningen av Arvids motiv misskänns. Clara väljer sedan att göra argumenten för att Arvid behöver vård än starkare genom att åberopa fler källor:

33 **Clara (S):** Jag har även fått en utredning från frivården här... som jag begärde.

34 **Kim (L):** Mm.

35 **Clara (S):** [Bläddrar i utredningen] Jag kan ju läsa upp lite vad dom tycker. [Clara läser här upp den bedömning som görs av Arvids behov i utredningen.<sup>89</sup> Övergripande är frivårdens bedömning att Arvid anstränger sig för att inte återfalla i brott och narkotikabruk, men att riskerna är höga om han befinner sig i hemkommunen. Hans narkotikabruk bedöms vara den största riskfaktorn. Frivården bedömning är att Arvid har ett behov av behandling på behandlingshem utanför hemkommunen för att inte återfalla i kriminalitet och narkotikabruk. Clara fortsätter sedan.]

36 **Clara (S):** Jag har haft kontakt med hans kontaktperson också=

37 **Kim (AL):** =Mm=

38 **Clara (S):** =har jag haft... och hon uttrycker ju samma sak.

39 **Kim (AL):** Mm. Ja.

40 **Clara (S):** Hon ser behovet och... lite så... men jag vet inte, vi kanske kan

41 åka på ett studiebesök först?

I utdraget ovan bygger Clara upp övertygelse i argumentet att Arvid ska få behandling genom att, på samma sätt som hon tidigare har använt Arvids moder som resurs, hänvisa till fler källor som säger samma sak. Detta är ett exempel på hur argument kan göras övertygande genom att arbeta upp konsensus och bekräftelser (jfr Potter 1996, s. 158–173) där flera av varandra oberoende källor används för att stärka fakticiteten i beskrivningen. Man kan här fråga sig varför Clara inte bara snabbt återger slutsatsen i frivårdens utredning. Potter (ibid.) menar att även sådant som samstämmiga bekräftelser är något som behöver arbetas upp successivt för att uppfattas som trovärdiga och faktiska. Claras reciterande av utredningen kan ses som ett sätt att, med hjälp av utredningen som fysiskt dokument liksom dess språkliga detaljrikedom, utnyttja tillgängliga resurser just för att upparbeta en sådan trovärdighet. Clara avslutar sedan med att föreslå att Arvid ska få göra ett studiebesök

---

<sup>89</sup> För att minimera riskerna för att Arvids identitet ska röjas, har jag valt att inte ordagrant återge vad Clara läser upp ur utredningen.

på Livskraft, ett förslag som sedermera faller i god jord och också blir diskussionens konklusion.

### ***En hjälpbar och hjälpvärd klient***

I kapitlets fjärde och sista exempel har min analys visat hur en motiverad klient med ett stort hjälpbehov har konstruerats och hur denna konstruktion har rättfärdigat ett studiebesök på ett behandlingshem som klienten önskar få komma till. Orienteringen i samtalet mot Arvids långvariga bruk av ett flertal preparat, liksom hans kamp för att hålla sig drogfri, har bidragit till att framställa Arvid som en klient som är i stort behov av hjälp, vilket samtidigt visar hur personalgruppen förhållit sig till föreställningar om risk kopplat till Arvids narkotikabruk. Vidare har den tydliga orienteringen mot frågor rörande Arvids motivation och förändringsberedskap visat att personalgruppen förhållit sig till moraliska föreställningar om Arvids allvarligt menade önskan om förändring. I relation till detta har Arvid framstått som hjälpbar och hjälpvärd vilket också har gjort honom värd att investera enhetens resurser i, samtidigt som det antytts att socialtjänsten – i den mån en satsning inte görs nu när det finns ett momentum – kan komma att innebära en handlingsskyldighet längre fram. För att återknyta till handlingsimperativet har det varit tydligt genom hela samtalet att fokus har varit orienterat mot Arvids förändringsberedskap. Clara har genomgående förutsett och förebyggt kritiska frågor gällande Arvids motiv, och arbetsledaren har uppehållit sig vid och återkommit till frågor om varför Arvid just nu vill ha behandling. Den bild som har producerats av Arvid som ”verklig motiverad” har rättfärdigat att agera för att han också får hjälp.

## **Sammanfattning och diskussion**

I kapitlet har jag visat hur teammötet är en central arena i arbetet med klienter som använder narkotika (jfr Nikander 2003) och hur de samtal som där förs om klienter som själva inte närvarar är högst konsekventiella för vilka handlingsstrategier som rättfärdigas i förhållande till klienter. Jag har visat hur handlingsimperativet har varit närvarande i diskussionerna, genom att frågan om hur stort ansvar klienter respektive socialtjänst ska ta för att eventuella hjälpbehov ska bli tillgodosedda har tillmätts betydande vikt i diskussionerna. I exemplet Kalle var frågan om ansvarets position-

ering kanske som tydligast genom att diskussionen explicit kretsade kring Kalles beredskap att ta ansvar för sin förändringsprocess. I exemplet Lena var det tydligt genom att hon konstruerades utifrån en föreställning om oförmåga och fara, vilket rättfärdigade ett större ansvarstagande från socialtjänstens sida. I exemplet Sara byggdes en föreställning upp om fara, men också om otillförlitlighet och ansvarslöshet, vilket rättfärdigade en strategi där Sara i första hand skulle förmås att själv ta ansvar, men också – i den mån detta inte skedde – positionerade ett handlingsansvar hos socialtjänsten att agera. Även i kapitlets sista exempel var diskussionen tydligt orienterad mot att både förutse, förebygga men också besvara frågor rörande Arvids inställning och ”verkliga” beredskap att ta ansvar för en förändringsprocess. I analyserna har jag också visat hur en riskbedömande blick, en moralisk blick och en blick som intresserar sig för arbetets utfall har varit närvarande i diskussionerna.

I kapitlet har jag betonat hur personalens beskrivningar är helt centrala i teamdiskussionerna, och jag har visat hur klientkonstruerandet är något som sker successivt och kollektivt där personalgruppens responser, inspel, utmaningar och förhandlingar spelar en avgörande roll. Genom detta har jag visat hur klientkonstruerandet samtidigt är en professionskonstruerande praktik, genom att samspelen även innebär en påverkan, styrning och socialisering av de professionella. Jag har särskilt lyft fram teamdiskussionernas retoriska sida som handlar om att övertyga, men också om att förebygga, parera och underminera ifrågasättanden och alternativa beskrivningar. Arbetets motsägelsefulla och dilemmatiska kontext för med sig att olika handlingsstrategier alltid riskerar att bli föremål för kritik för att på olika sätt ”göra för mycket” och kränka eller passivisera klienter, eller ”göra för lite” och i för hög grad lämna klienter åt att reda sig själva. Handlingsstrategier behöver därför grunda sig på övertygande beskrivningar av klienter och deras situationer, varför en central aspekt av teamdiskussionen har med retorik att göra. I kapitlet har jag visat hur socialsekreterare, för att övertyga med sina beskrivningar, ständigt förhåller sig till och på olika sätt förebygger potentiell kritik och underminering. Detta gäller såväl beskrivningars trovärdighet som föreslagna åtgärders rättfärdighet. Jag har visat hur rättfärdigande förklaringar produceras retoriskt genom att på olika sätt abnormalisera och extremisera drag och förhållanden hos klienter och i deras situationer (Potter 1996, s. 187–199). Jag har visat hur trovärdighet skapas genom att på olika sätt externalisera beskrivningar och framställa dem som oberoende av en beskrivande upphovsman (ibid., s. 150–175). Genom detta framstår beskrivningar som mer solida

och faktiska. Detta presteras genom såväl ett *empiriskt språkbruk* med hög sanningsmodalitet (jfr Latour & Woolgar 1979/1986) som ett *dokumentärt språkbruk* med frekventa referenser till tids- och rumsdetaljer och med referenser till andra oberoende vittnen. Jag har också visat hur socialsekreterare arbetar upp professionella självkategoriseringar som ”vittnen”, ”insatta” och ”medvetna” som berättigar till trovärdig och objektiv kunskap (jfr Potter 1996, s. 132–142), men också självkategoriseringar genom vilka de beskrivande socialsekreterarna framstår som neutrala och ojäviga. Genom detta förebygger de och hanterar eventuella frågor om egna motiv och intressen bakom de beskrivningar som produceras och de handlingsstrategier som rättfärdigas (jfr *ibid.*, s. 122–149). Lika centralt är ett finkänsligt och delikat språkbruk (jfr van Nijntzen & Suoninen 2014) för att signalera yrkesetisk medvetenhet och professionalitet. Med kapitlet har jag visat hur retorik måste uppmärksammas som en central aspekt av teammötens klientdiskussioner. Att arbetets kontext bär på motstridigheter och dilemman, och att utfallet av olika handlingsstrategier präglas av en stor osäkerhet, för med sig att de beskrivningar som beslut grundar sig på behöver övertyga. Men att retorik är en viktig del i teamdiskussioner handlar också om att vi som människor ständigt förhåller oss till varandra som intentionella varelser. Att vi tillskriver varandra motiv bakom handlingar och yttranden för med sig att vi aldrig kan ta för givet att lyssnare okritiskt kommer att acceptera trovärdigheten och fakticiteten i våra beskrivningar. I det retoriska arbetet med att balansera arbetets motstridigheter har jag också visat hur tolkningsrepertoarer tas i bruk i diskussionerna – ibland tydligt och på ett utläggande sätt, men lika ofta antydda, underförstådda och sammanvävda med andra tolkningsrepertoarer eller språkliga resurser. Personalen har synliggjorts som kreativa och flexibla diskursanvändare som situationellt anpassar och designar tillgängliga språkliga resurser för att lösa konkreta problem. Jag har visat hur personalen, med hjälp av tolkningsrepertoarer och andra språkliga resurser, balanserar retoriskt mellan individualistiska och mer auktoritära ideal som aktualiseras i och med handlingsimperativet och dess dilemman.

I kapitlet har jag också visat hur olika klientbeskrivningar samspelar med och rättfärdigar olika former av maktuttryck. Jag har visat hur det ofta framställs som önskvärt att i första hand arbeta genom, snarare än mot, klienters subjekt. Klienters frihet och ansvar görs centralt, och i den bemärkelsen kan makten beskrivas som subjektiverande (Rose 1989/1999). Men jag har också visat hur denna subjek-



tiverande makt är sammanflätad med andra maktformer, ibland – som i exemplet med klienten Lena – mer milda och pastoralt ”hjälpande” (Foucault 2000a; Järvinen 2002/2012), ibland mer i samspel med repressiva ramar, som i exemplet med Sara (jfr Dean 1999/2010; Sahlin 2001). I Kalles fall var subjektiveringen det primära syftet med handlingsstrategin – det överordnade var inte att Kalle kom i behandling utan att han utvecklade vissa sidor i sin personlighet. Subjektiveringen var här tydligt sammanflätad med en disciplinering (Foucault 1975/2017), och handlingsstrategin gick i mångt och mycket ut på att han själv skulle producera ett hjälpbart och hjälpvärt subjekt genom att lära sig ta ansvar för sin förändringsprocess och ”stå ut” för att eventuellt komma vidare i sin ansökan om behandlingshem.

I de tre empiriska kapitel som jag hittills har presenterat har jag intresserat mig för handlingsimperativet i förhållande till såväl ideal och dilemman som till hur personalen – som frontlinjebyråkrater med diskretion – begripliggör och rättfärdigar sitt arbete inför mig som forskare liksom inför kollegor och arbetsledare. I nästa kapitel riktar jag istället intresset mot hur handlingsimperativet och dess dilemman levandegörs och hanteras i socialsekreterares samtal med klienter.



## 9 Påverkansprojekt

I detta kapitel riktas blicken mot socialsekreterares samtal med klienter. Frontlinjebyråkraters möten med klienter beskrivs ibland som kärnan i människobehandlande organisationers verksamhet (Johansson, Dellgran & Höjer 2015) och socialsekreterares samtal med klienter är därför något helt centralt. Även om socialsekreterare behöver svara för sitt arbete gentemot såväl arbetsledning och politiska uppdragsgivare som kollegor, samarbetspartners och granskande institutioner, så är det i förhållande till klienter som arbetets legitimitet ytterst prövas (Lipsky 1980/2010). Socialsekreterares samtal med klienter är en slags institutionella samtal. Sådana samtal har stora likheter med vardagliga samtal, men skiljer sig också åt på vissa punkter. Heritage och Clayman (2010) menar att skillnaden främst bör förstås i termer av begränsningar beträffande tillgängliga positioner och vad samtalen förväntas handla om. Som Juhila, Mäkitalo och Noordegraaf (2014, s. 9) skriver så är institutionella samtal *målinriktade* samtal. I kapitlet beskriver och analyserar jag hur socialsekreterare orienterar sig mot och hanterar handlingsimperativet i samtal med klienter. Mer specifikt fokuseras socialsekreterares försök att *påverka* klienter i frågor som rör deras användning av narkotika och hjälpbehov.

Påverkan finns i all kommunikation – det går inte att kommunicera utan att påverka – och kan vara både medveten och omedveten. Med påverkan avser jag ett agerande från socialsekreterares sida som innebär en iscensättning av handlingsimperativet, genom att agerandet får som konsekvens att ett tryck skapas på klienter att acceptera en viss position i förhållande till ett institutionellt mål, oavsett om denna konsekvens är intentionell eller ej. Med andra ord är det socialtjänstens styrning av individer vi har att göra med. När socialsekreterare formulerar krav eller villkor för att ett bistånd ska utfalla, eller för att tvång inte ska tillämpas, är påverkansförsök lätta att identifiera. Villkor och krav gränsar till tvång och innebär ett uppenbart agerande mot klienters individualitet. Råd och rekommendationer är också en påverkansform som är lätt att identifiera. Kadushin och Kadushin (1972/1997, s. 208) beskriver råd som ”en icke-tvingande rekommendation att fatta ett visst beslut eller följa en viss handlingslinje, baserad på professionell kunskap”. Trots att råd och rekommendationer inte är tvingande så medför de att asymmetriska positioner produceras i förhållande till kunskap, vilket i sin tur skapar en normativ press på

klienter, varför även sådan kommunikation innebär ett visst agerande mot klienters individualitet (jfr Vehviläinen 2001). Uttalade villkor och krav, liksom explicita råd och rekommendationer, är sällsynta i mitt material, även om det förekommer. Som jag i kapitlet kommer att visa sker påverkan oftare mer subtilt, exempelvis genom att socialsekreterare hänger sig kvar vid eller återvänder till vissa frågor eller teman, genom att socialsekreterare har en viss ”kurs” (Schegloff 2007) i sitt frågande, genom att en viss fråga ”bäddar” för vad som sedan följer på ett sätt så att klienters handlingsmöjligheter styrs eller begränsas, eller genom att frågor, responser och information anpassas och formuleras med normativa ledtrådar och hintar som fungerar som underförstådda råd och rekommendationer (Hall & Slembrouck 2014; Silverman 1997; Suoninen & Jokinen 2005). Jag kommer i kapitlet kalla interaktionssekvenser som får som konsekvens att handlingsimperativet iscensätts på ett sätt som innebär en orientering mot klienters individualitet för *påverkansprojekt*.<sup>90</sup>

Eftersom påverkansprojekt innebär ett agerande mot klienters individualitet aktualiseras ett antal problem. För det första är det ett arbete som klienter kan uppleva som påtryckande, påträngande, styrande eller kontrollerande. Detta knyter an till *integritetsproblemet* och väcker frågor om klienters rätt till självbestämmande och integritet. Även om socialsekreterare kan uppfatta sig ha nog så goda skäl, och arbeta utifrån vad de ser som klienters bästa, så finns det – med socialsekreterares uppdrag och samhällsposition i åtanke – alltid en risk att klienter uppfattar deras påverkansarbete som auktoritärt, moralistiskt eller paternalistiskt, där statens eller socialsekreterarnas agenda uppfattas som utgångspunkt för agerandet. Ett arbete som inte uppfattas som påkallat eller efterfrågat blir föga framgångsrikt och kan lätt undergrävas. Arbetet behöver därför framstå som rättfärdigt ur klienters perspektiv. För det andra är påverkansarbete alltid grundat i en institutionell förståelse av klienter och deras behov samt riktat mot mer eller mindre specificerade mål. Det handlar om att styra klienter åt ett håll som bedöms motsvara deras behov och är i linje med det organisatoriska uppdraget. Påverkansarbetet kan därför handla såväl om att få klienter att acceptera en viss institutionell förståelse av sig själv som att få dem att engagera sig i en viss insats. Arbetet har således en identitets- och en aktivitetsdimension, vilka vanligtvis är sammanlänkade eftersom det normalt är en förut-

---

<sup>90</sup> Jfr Levinsons (2013, s. 112) begrepp *interaktionella projekt*.

sättning att klienter uppfattar att de har ett förändringsbehov för att de ska vilja engagera sig i en förändringsinriktad insats. En dominerande konstruktion av individer som anses ha en problematik med alkohol- eller narkotika är att de förnekar sina problem och hjälpbehov. Järvinen (2003) talar i detta sammanhang om en förnekelsesdiskurs där det blir centralt att klienter bekänner sin problematik och sitt hjälpbehov. Detta väcker ett andra problem, nämligen att klienter kan uppfatta arbetet som styrt av socialsekreterarens uppfattning av dem snarare än deras uppfattning av sig själva. Problemet berör således *sanningsproblemet* och för med sig att förslag och påståenden som rör klienters eventuella problematik eller behov måste hanteras mycket delikat (jfr van Nijnatten och Suoninen 2014). Ett tredje problem, som är analytiskt åtskiljbart men i praktiken både vidhäftat och överlappande, handlar om att klienter inte bara ska styras mot att ta emot hjälp för att de ”måste” eller ”bör”, utan måste fås att ta ett eget ansvar och *vilja* engagera sig i hjälpen självständigt. Detta berör *autonomiproblemet* som sätter klienters självstyrning i centrum. Med Rose (1989/1999) kan styrningen sägas behöva ske, inte mot, utan *genom* klienternas frihet. Påverkansarbete kan således kopplas till Foucaults (2000a; 2000b; 2000c) begrepp *subjektivering* på så sätt att en sida av arbetet handlar om att få klienter att acceptera ett visst subjekt som problembärare med ett hjälpbehov, men också för att ta ansvar för att hjälpbehovet tillgodoses genom att aktivt välja hjälpen. Med diskurspsykologiska termer kan påverkansarbetet beskrivas som ett arbete vars syfte är att få klienten att acceptera en viss *position* (Harré & van Langenhove 1999) som anses hjälplig och hjälpvärd. Eftersom påverkan berör makt kan man, som Foucault (1976/2002) säger, också förvänta sig ett motståndsarbete från klienter (se Juhila, Caswell & Raitakari 2014).

I kapitlet beskriver jag och analyserar hur socialsekreterare sätter påverkansprojekt i samtal med klienter och hur sådana bedrivs genom att, på olika sätt, skapa press och styra klienter mot att acceptera en viss position som problembärande och hjälpbehövande subjekt. Jag visar också hur klienter gör motstånd mot detta arbete. Jag lyfter fram hur påverkansarbetet innefattar ett omfattande interaktionellt arbete som handlar om att retoriskt balansera sidor i arbetet som kan uppfattas som auktoritära mot att samtidigt beakta klienters individualitet. Eftersom påverkansprojekt ofta är något som byggs upp och fortskrider över flera sekvenser, och först då blir identifierbara som påverkansprojekt, har jag – precis som i det föregående kapitlet – valt att fokusera på den interaktionella processen. Istället för att avgränsa

och lyfta fram återkommande språkliga tekniker eller strategier och låta dessa strukturera analysen, har jag valt att göra tre längre fallanalyser där jag följer samtal över viss tid. Detta innebär att en mångfald av överlappande tekniker och strategier identifieras – av vilka vissa fyller flerfaldiga interaktionella funktioner – i den kontext som de förekommer. Jag visar hur påverkansprojekt utvecklas och anpassas allt eftersom samtalet fortlöper. Jag synliggör också påverkansprojektens högst situerade natur och hur språkliga tekniker och strategier designas situationellt för att många gånger göra flerfaldiga simultana arbeten. Jag har valt ut tre fall som bär på viktiga olikheter beträffande såväl hur påverkansarbetet går till som vad målet för arbetet är. Men trots dessa olikheter uppvisar de också många likheter. En central sådan är att socialsekreterarna i samtliga fall agerar *för* att klienterna ska acceptera en position som problembärare med hjälpbehov. De agerar sålunda utifrån föreställningar om klienterna som rättfärdigar handlingsstrategier som innebär att ”göra mer” snarare än att ”göra mindre”.<sup>91</sup> Med andra ord orienterar de sig mot ideal som potentiellt kan uppfattas som auktoritära. I avhandlingens tidigare empiriska kapitel har jag visat hur socialsekreterare rättfärdigar sådana handlingsstrategier inför varandra, inför arbetsledare, och inför mig som forskare, med hjälp av tolkningsrepertoarer som bär på klientpositioner där vissa sidor hos klienterna extremiseras. De framställs som varandes i allvarlig fara, som väldigt oförmögna eller som desorienterade eller utan insikt. Även om socialsekreterarna mycket väl kan vara orienterade av sådana föreställningar när de väljer att inleda ett påverkansprojekt, så ser vi väldigt lite av dessa repertoarers vokabulär i socialsekreterares samtal med klienter. Detta, som är av intresse och värt att uppmärksamma, är något som jag återknyter till i kapitlets sammanfattande diskussion. I och med att mina exempel bär på vissa likheter har jag, för att inte upprepa mig för mycket, valt att särskilt betona vissa sidor i de olika fallanalyserna, även om viss upprepning också sker.

---

<sup>91</sup> Även om påverkansprojekt är något som av naturliga skäl oftast bedrivs i fall där socialsekreterare anser att klienter är i större behov av hjälp än vad klienterna själva anser (som i kapitlets exempel), så är det också fullt möjligt att påverkanprojekt också kan handla om att styra en klient mot att *inte* vilja ha en viss insats som klienten önskar, men socialsekreteraren finner onödig eller olämplig. Jfr t.ex. fallet ”Kalle” personalens teamdiskussioner i kapitel åtta.

## Stefan och erbjudandet om stöd

Februariettermiddag och jag har stämt träff med socialsekreterarna Felicia och Freja på en parkeringsplats i anslutning till ett stödboende för personer med en alkohol- eller narkotika-relaterad problematik. Runt mig gröna längor av lägenheter men också förrådsutrymmen och containrar. Byggnaderna har en barackliknande prägel och det är ganska tomt och ödsligt ut på parkeringsplanen. Felicia och Freja svänger upp på parkeringsplatsen i en tjänstebil och kliver ut. Vi ska strax träffa en klient som heter Stefan som bott på boendet i knappt tre veckor. Medan vi går mot boendets kontorsdel ställer jag lite frågor. ”Syftet idag är att stämma av och se hur han har landat in på boendet, och planera lite framåt” säger Felicia. ”Det var lite snurrigt innan han flyttade in, han tog mer droger än vad han gjort tidigare, och bodde runt på olika tillfälliga boenden”. Felicia berättar vidare att Stefan främst vill ha hjälp med boende. En egen lägenhet. Hennes bild har tidigare varit att Stefan kan ”gå på och av” droger av egen kraft, en bild som hon nu börjar ifrågasätta. ”Stefan kanske har större svårigheter och mer behov av hjälp än vad vi har trott” säger hon. Freja, som är utförande socialsekreterare på samma enhet och arbetar på uppdrag av Felicia, instämmer i detta. ”Det finns lite att jobba med där”. Något som Felicia kommer ta upp på mötet, berättar hon, är en remiss som hon har skrivit till en öppen beroendemottagning till vilken Stefan nu har blivit kallad till ett första bedömningsamtal. Remissen, och den kontakt Felicia hoppas att han får på beroendemottagningen, är en del av en planering som de har gjort upp tillsammans med Stefan och som syftar till att Stefan ska få kontroll över narkotikan, men också till att han ska komma vidare mot ett självständigt boende. ”Jag uppfattar Stefan som självständig, och på många sätt har han en stor kapacitet” säger Felicia. ”Men kanske förminskar han sitt hjälpbehov lite”. Jag uppfattar en viss oro hos både Felicia och Freja för att Stefan inte ska gå på bedömningsamtalet på beroendemottagningen, och kanske är det därför de redan innan dagens möte har erbjudit honom ett stöd i att ”komma iväg” och för att ge honom ”stöd för att komma vidare i sitt liv”. Stefan har ännu inte vare sig sagt ja eller nej till detta stöd. Välkomnade av en av boendets personal går vi in i ett litet mötesrum i boendets kontorsdel. Här finns ett runt bord och några stolar samt ett mindre skrivbord med en dator mot en vägg. Boendepersonalen hämtar Stefan, som vet att jag ska vara med. Vi skakar hand och presenterar oss för varandra. Vi sätter oss alla runt bordet och mötet börjar. (Ur mina fältanteckningar)

I kapitlets första exempel träffar vi klienten Stefan, socialsekreteraren Felicia och den utförande socialsekreteraren Freja. Som framgår av utdraget ovan så har Stefan nyligen flyttat in på ett stödboende. Det har upprättats en planering i vilken det ingår att Stefan ska etablera kontakt med en öppenvårdsmottagning. Felicia har redan innan mötet bett honom fundera på ett erbjudande om en stödinsats i form av kontakt med den utförande socialsekreteraren Freja, vars uppdrag bland annat skulle

vara att ge Stefan stöd och hjälpa honom att etablera en kontakt med öppenvården. Utdraget nedan kretsar kring detta erbjudande. Ett erbjudande om stöd är i socialt arbete något som positionerar klienten som en hjälpbehövande problembärare. Genom detta ställs Stefan inför att bekänna en problematik och ett hjälpbehov. När Felicia således en bit in i samtalet för erbjudandet på tal så ställs Stefan inte bara inför att behöva respondera, utan också inför en viss subjektsposition som potentiellt bär på en känslighet. Därför kan även framförandet av ett erbjudande kräva ett interaktionellt arbete. I utsnittet nedan, som också markerar en övergång från en tidigare samtalssektion, för Felicia det aktuella erbjudandet på tal, som Stefan alltså redan innan mötet ombetts överväga:

- 1 **Felicia:** Då tänker jag att jag eh: hoppar över till (.) nästa (.) så,
- 2 den här remissen till [öppenvården].
- 3 **Stefan:** Tjugoåttonde klockan femton va?
- 4 **Felicia:** Precis.
- 5 **Stefan:** Ha ha ha
- 6 **Felicia:** Helt rätt Stefan. Och där skulle du också fundera kring en sak,
- 7 kommer du ihåg?
- 8 **Stefan:** Om jag skulle ha med mig Freja eller om jag ska åka själv.
- 9 **Felicia:** Precis.

Att som socialsekreterare på eget initiativ föra en potentiellt känslig fråga på tal, liksom att efterfråga ett svar på en sådan fråga, är något som av klienter kan upplevas som påtryckande och pressande – som ett intrång i den personliga sfären. Det är således något som behöver hanteras varsamt. Det är därför värt att uppmärksamma hur Felicia introducerar samtalsämnet genom en referens till ”den här remissen” (rad 2). Referensen formuleras på ett sätt som implicerar en kunskap som Stefan förväntas ha (jfr *epistemisk referens*, Schegloff 1972) och genom formuleringen framstår samtalsämnet som något som de båda redan vet behöver avhandlas. Sättet att introducera ämnet som något självklart får som konsekvens att Felicias i lägre grad framstår som någon som själv har ett intresse av att föra det på tal, vilket signalerar en neutralitet i förhållande till ämnet (jfr Potter 1996, s. 122–149). Den relativt vagt formulerade referensen – som faktiskt inte avslöjar vad som behöver avhandlas – lämnar det istället öppet för Stefan att själv formulera samtalsämnets tema, vilket drar in Stefan i formuleringen av erbjudandet och ökar hans delaktighet. När Stefan responderar gör han det dock med en tidsreferens (rad 3). Men Stefans skratt (rad 5), som framstår som en ”svans” till hans respons, tonar ner allvaret i responsen och signalerar en



medvetenhet om att Felicias intention inte blott var att kontrollera Stefans minne. Med tidsreferensen börjar Stefan dock bygga upp en viss identitet, och det kommer längre fram i samtalet visa sig hur denna identitet – som en kompetent och självständig person – är en del av ett motståndsarbete (jfr Juhila & Abrams 2011).<sup>92</sup> Men att Felicias egentliga intention var en annan blir tydligt när hon leder Stefan vidare med formuleringen ”där skulle du också fundera kring en sak” (rad 6). Även denna formulering är designad på ett sätt så att hon själv inte behöver pressa sin agenda på Stefan. Istället leds Stefan mot att själv formulera frågan hon ämnar få ställd, dessutom utifrån en position där han förväntas ha ”funderat” igenom svaret, vilket skapar en press på honom att komma med ett genomtänkt besked. Genom de inledande talturerna skapas, utan att Felicia själv behöver formulera erbjudandet, en normativ förväntan på Stefan att leverera en genomtänkt respons. Genom sättet att föra remissen på tal kan Felicia sägas retoriskt hantera den dubbla uppgiften att föra en viss fråga på tal utan att framstå som någon som pressar på Stefan sin egen eller socialtjänstens agenda (jfr integritetsproblemet). Dock har det skapats en position för Stefan som en eventuellt hjälpbehövande klient som behöver ”ha någon med sig”, en potentiellt stigmatiserande kategori (ibid.) vilken han ställs inför att antingen acceptera eller motsätta sig. När samtalet fortsätter säger Stefan:

- 10 **Stefan:** Ehm ehm: (2) ja vill du köra mig så är jag ju tacksam för det alltså  
 11 [ ha ha ha  
 12 **Freja:** [ Ha ha, men vill- men j- jag tänker att det handlar väl mer om du känner  
 13 att du vill ha ett stöd med dig, så. (0.4) Tänker jag. (1.5) För att rulla dig  
 14 nerför backen här, de:: tror jag inte är [det stora:: bekymret eller så.  
 15 **Felicia:** [ ha ha ha  
 16 **Stefan:** Nä: det vet jag inte:- alltså egentligen (.) eh::

Det finns flera tecken i Stefans svar på att Felicias erbjudande inte kommer att accepteras utan omsvep. De inledande tvekande ljuden och den påföljande pausen signalerar en medvetenhet hos Stefan om att hans svar inte kommer att leva upp till Felicias förväntningar (Sacks & Schegloff 1973). Men hans påföljande formulering är värd att uppmärksamma. Med formuleringen ”vill du köra mig” (rad 10) konstrueras erbjudandet som en fråga om transport. Genom denna formulering av erbjudandet sker en normalisering av Stefans position (Potter 1996, s. 194–199) och han kan tacka ja, men samtidigt göra motstånd mot en identitet som hjälpbehövande

<sup>92</sup> Jfr här även *doing being ordinary* (Sacks 1984).

klient, eftersom vem som helst torde kunna tacka ja till ett erbjudande om skjuts. Omskrivningen av erbjudandet utmanar dock Frejas institutionella identitet (jfr Caswell, Eskelinen & Olesen 2013) då den innebär en position för Freja som chaufför, något som normalt torde falla utanför hennes uppdrag. Men – kanske än mer centralt – den innebär också att subjektiveringen av Stefan som problembärande och hjälpbehövande klient som tar ansvar för att få sina hjälpbehov tillgodosedda uteblir. Om Stefan inte självständigt väljer att engagera sig i en förändringsprocess, utan bara – likt en passagerare – passivt tar emot insatser, så väcks frågor om insatsernas syfte och nytta (jfr autonomiproblemet). Stefans skratt (rad 11), som Freja överlappande också stämmer in i (rad 12), tyder dock på att Stefans konstruktion av erbjudandet inte fullt ut ska tas på allvar, och när Freja sedan fortsätter blir det tydligt att erbjudandet inte avser transportservice utan ”stöd” (rad 13). Denna version av erbjudandet innebär dock ett kraftigare agerande mot Stefans individualitet och ställer honom åter inför en position som hjälpbehövande klient. Att Freja tar hjälp av Stefans skratt, liksom att hennes språkbruk bär på uppmjukande formuleringar som ”jag tänker”, signalerar att detta är känsligt och behöver balanseras (van Nijnatten och Suoninen 2014), och med formuleringen att det handlar om ”om du känner” betonas Stefans valfrihet i frågan, vilket tonar ner Frejas eller socialtjänstens agenda (Potter 1996, s. 122–149). Frejas skämtsamma formulering om att ”det stora bekymret” inte är att rulla Stefan nedför backen är dock värd att uppmärksamma. Med formuleringen knyter hon på ett lättsamt sätt an till Stefans yttrande om skjuts, men indikerar också att det finns ett större problem än transportfrågan som kan behöva adresseras. Här antyder alltså Freja att hennes bild av Stefans förmågor och problematik är en annan än den som Stefans själv ger uttryck för, men med sitt mjuka och indirekta sätt att påtala detta balanserar hon sin bild mot Stefans rätt till sin egen självförståelse utan att framstå som någon som uppenbart ”vet bäst” (jfr sanningsproblemet). Stefans ofullständiga svar (rad 16) visar dock flera tecken på ovilja att acceptera positionen, men innan Stefan hinner utveckla sin taltur, som potentiellt skulle kunna resultera i ett avböjande av erbjudandet, tar Felicia, i den lucka som uppstår, åter till orda och håller erbjudandet vid liv:

- 17 **Felicia:** Vad du kommer göra när du kommer dit, kan jag säga, det är ett  
18 bedömningsamtal, ett första samtal, då kommer du träffa en kvinna  
19 som heter Elvira. Hon är frivårdsinspektör. Eh: och så kommer du  
20 träffa en sjuksköterska, som- dom är två. Å jag vet inte riktigt vilken

- 21 sjuksköterska det var, jag tror att ehm- (.) det var inte helt klart mellan  
 22 två personer.  
 23 **Stefan:** Mm=  
 24 **Felicia:** =Och så kommer dom att eh: (1.5) prata med dig helt enkelt, ställa lite  
 25 frågor utifrån den remissen som jag har skrivit och utifrån (.) vad- hur  
 26 du tänker (.) kring det. Och antingen så gör du det själv, att du träffar  
 27 dom, eller så har du med dig till mötet Freja då, så att- (0.5) eh som kan  
 28 hjälpa dig om du behöver, eller bara sitta med som ett stöd (.) eh kan  
 29 berätta lite:: hur det ser ut från- från socialtjänstens håll, så det är helt  
 30 upp till dig om du känner att du vill köra själv (0.5) eller med Freja.

Att Felicia håller sig kvar vid frågan synliggör hennes orientering mot handlingsimperativet. Genom att tolka den paus som uppstår i Stefans tal som en turbytesplats (Clayman 2013) innan Stefan hinner utveckla sitt svar, kan Felicia hålla erbjudandet i liv utan att behöva hantera ett fullbordat avböjande. Felicia producerar sedan en institutionell berättelse (Hall & Matarese 2014, s. 92). Sådana utmärker sig genom att de, istället för att gestalta en personlig händelse eller historia, snarare fungerar som ett anspråk på kunskap om vissa institutionella förhållanden. Genom detta positionerar sig Felicia som en kunskapsauktorit (Heritage & Raymond 2005) med anspråk på att neutralt och trovärdigt kunna informera Stefan om sakförhållanden (jfr även Potter 1996, s. 132–142). Men som oftast är fallet när en berättelse sjösätts i en interaktion så produceras den för att göra ett visst arbete. Det är i sammanhanget därför värt att uppmärksamma några centrala aspekter av berättelsen. I berättelsen placeras Stefan på en scen som utgörs av öppenvården. Genom att pronomenet ”du” används dras han in i berättelsen som huvudrollsinnehavare och tilltalas således direkt (jfr omtalet ”man” eller ”en”) vilket kan ha en affirmativ effekt då berättelsen i högsta grad gäller Stefan (Hellspong & Ledin 1997). Värt att notera är hur det, när berättelsens komplikation presenteras, lyfts fram att ”dom är två” (rad 20). Detta är inte oviktigt då det accentuerar Stefans numerära underläge, och när berättelsens resolution (Labov 1972) nås, och det överlämnas till Stefan att avgöra huruvida han vill gå dit *själv* och träffa *dom* eller ha med sig Freja som stöd till mötet, så har berättelsen producerat en kontext för Stefans val där möjligheten till numerär jämvikt har lagts fram. I berättelsen byggs det alltså in styrande ledtrådar som gör en viss respons mer attraktiv. Berättelsen introducerar också ett normaliserande sätt att tolka erbjudandet så att Stefan får en möjlighet att acceptera det utan att lika tydligt behöva positionera sig som osjälvständig och hjälpbehövande, eftersom Frejas stöd kan

tolkas som ett sätt att jämna ut en obalans (jfr Potter 1996, s. 194–199). Berättelsen är därför väl anpassad för att hantera Stefans motstånd och orientering mot en självständig position. Men istället för att själv behöva argumentera öppet har berättelsen i sig själv gjort detta arbete åt Felicia. Berättelsen är således ett exempel på hur information kan användas för att styra. Silverman (2000, s. 144) menar att interaktioner i institutionella sammanhang ofta bär på någon form av underförstådd rekommendation, och utdraget ovan illustrerar hur information kan formas och anpassas för att göra ett sådant arbete utan att Felicia behöver formulera direkta påståenden om Stefans person eller behov.<sup>93</sup> Här kan tilläggas att berättelsen också implicerar en lojalitetsstruktur i rollerna som positionerar Freja med Stefan, men samtidigt döljer det faktum att situationen lika gärna kan beskrivas som att tre professionella står mot en ensam klient. Felicias avslutande tillägg att valet ”är helt upp till dig” (rad 29–30) orienterar sig mot Stefans vilja och positionerar honom som ansvarig för sin förändringsprocess. Med det frivillighetsbetonande tillägget signaleras också att berättelsen trots allt potentiellt skulle kunna uppfattas som ett övertalningsförsök och ett agerande mot Stefans integritet, samtidigt som formuleringen också motverkar just en sådan tolkning och framställer Felicia som neutral och utan intentioner. Även om Felicia inte avslutar med någon tydlig fråga har berättelsen skapat ett tryck på Stefan att respondera, vilket han gör:

31 **Stefan:** Mm:: ja- nej jag kan ju glida dit alltså (.) så (0.5) får vi se (.) ha ha ha.

32 **Felicia:** Mm?

33 (1)

34 **Freja:** För jag har skrivit in det som en liten parentes, den tiden, så skulle du

35 ångra dig så (.) har jag den tiden avsatt ändå så.

Stefans respons (rad 31) är mångtydig. Formuleringen ”kan ju glida dit” liknar mer en allmän beskrivning av hans handlingsmöjligheter än en bekräftelse på att han faktiskt ämnar besöka öppenvården. Hans avslutande ”så får vi se” skapar ett handlingsutrymme för honom i frågan om öppenvården. Detta är inte oviktigt i sammanhanget, då Stefan genom detta återtar kontrollen genom att själv äga hela frågan. Stefans svar kan därför förstås som en del i ett motståndsarbete mot en position som hjälpbehövande klient och som något som stärker hans identitet som självständig. För Felicia och Freja tycks Stefans mångtydiga svar indikera en osäkerhet kring Stefans position och beredskap inför mötet. Felicias ”mm?” (rad 32)

---

<sup>93</sup> Jfr här även *advice as information-sequence* (Silverman 1997).

kan ses som en begäran om en utveckling eller ett bättre svar från Stefan sida (jfr Suoninen & Jokinen 2005). Stefan plockar dock inte upp ordet, vilket kan ses som ett slags passivt motstånd (Juhila, Caswell & Raitakari 2014), och i stället uppstår en paus (rad 33). När Freja istället tar upp ordet blir det tydligt att Stefans respons har tolkats som ett avböjande (rad 34–35), men Freja låter inte frågan var avhandlad med detta utan håller erbjudandet vid liv. Först genom att informera att hon ändå avsatt tiden för Stefan, sedan – i utdraget nedan – genom att producera en allmän beskrivning av hur människor ofta kan fungera i situationer som Stefans:

- 36 **Freja:** Jag tänker- för det kan- det kan man ju känna dan innan kanske (.)  
37 "fan jag kanske inte" eh:::  
38 (0.5)  
39 **Stefan:** Vill va själv. [Ja, nej nej jo jo alltså-  
40 **Freja:** [Nej eller att man- att jag kanske skiter i det för man tycker  
41 att (.) man börjar närma sig nånting som (.) kanske är lite anspråk och sådär,  
42 då kan det va lättare å ringa å säga "men Freja, häng med".  
43 **Stefan:** Mm.  
44 **Freja:** Eh, så kommer jag hit innan liksom å=  
45 **Stefan:** =Ja.  
46 **Freja:** och så.  
47 **Stefan:** Ehm tja  
48 (1.5)

Att avsätta tid för Stefan, trots att detta inte är i linje med något han själv uttrycker, är något som kan uppfattas som påstridigt och som ett agerande mot Stefans integritet. Frejas berättelse om hur man kan känna "dan innan" man ska på ett första besök på öppenvården kan därför läsas som en slags reparation som rättfärdigar yttrandet (Scott & Lyman 1968). Men med berättelsen sker fler saker. För det första gör Freja med berättelsen anspråk på en kunskap om hur människor fungerar, genom vilken hon bygger upp en kategoritillhörighet som kunskapsauktoritet. Detta positionerar henne som värd att lyssna på, varför hennes följande formuleringar om att Stefan kan ringa henne eller att hon kan komma och hämta honom kan ses som underförstådda normativa ledtrådar om hur han bör agera. För det andra låter beskrivningens generella formulering om hur människor fungerar i allmänhet Freja föra fram ett påstående, som egentligen handlar om Stefans eventuella känslor, utan att påståendet riktas direkt mot honom. Att föra fram påståenden om hur klienter "är" eller vad de har för behov är något om kan vara känsligt (van Nijnatten och

Suoninen 2014) och väcker frågan om vem som ”vet bäst” (jfr sanningsproblemet), men i form av en allmän berättelse om hur människor fungerar blir det lättare att tillskriva honom dessa eventuella känslor. För det tredje normaliserar berättelsen Stefans eventuella känslor. Berättelsen gör bruk av en tillgänglig språklig resurs om normal förväntansångest i nya situationer, vilket framställer Stefans eventuella känslor som känslor som de flesta skulle kunna ha i en liknande situation (jfr Potter 1996, s. 194–199). Med berättelsen tonas således Frejas agerande mot Stefans individualitet ner, samtidigt som Stefan erbjuds en möjlighet att tacka ja till erbjudandet – förvisso som hjälpbehövande, men utan att behöva acceptera en position som mer hjälpbehövande än någon annan. Frejas berättelse är därför väl anpassad och designad för att hantera Stefans motståndsarbete och orientering mot en självständig identitet. Värt att notera är också hur Freja pendlar mellan allmänna formuleringar om hur ”man” kan känna (rad 36, 40 och 41) och formuleringar som i förstaperson simulerar hur Stefan kan förväntas tänka och agera (”fan jag kanske inte” på rad 37 och ”men Freja, häng med” på rad 42). Dessa formuleringar drar in honom i berättelsen och både föreslår och illustrerar på ett subtilt sätt ett handlingsalternativ för Stefan utan att explicit pressa detta på honom. Berättelsen visar således ännu ett exempel på hur information kan anpassas och formas för att ge underförstådda rekommendationer (jfr Silverman 2000, s. 144). Notera också hur tolkningsramen som berättelsen för in låter Freja positionera sig på ett sätt som rimmar med hennes uppdrag, då det fortfarande handlar om ett psykosocialt stödarbete som ska utföras. Stefan säger till sist ”tja” (rad 47) varpå en paus uppstår i vilken det är oklart hur Stefan ämnar fortsätta. Freja väljer då åter att använda pausen för att plocka upp ordet:

- 49 **Freja:** Det som kan va en fördel ibland att ha med sig nån extra också att  
50 dom ger ganska mycket information om [öppenvårdsmottagningen]  
51 som mottagning också, ”här jobbar vi med”- och ”på det här sättet”  
52 och så=  
53 **Stefan:** =mm=  
54 **Freja:** =å då kan det ibland vara skönt å ha med ett par extra öron så man kan-  
55 då såhär efteråt, ”men vad sa dom om det här” eller så.

Freja fortsätter med ytterligare en institutionell berättelse (Hall & Matarese 2014, s. 92). Med berättelsen informerar hon Stefan om hur det fungerar på öppenvårdsmottagningen på ett sätt där det framstår som fördelaktigt att vara två. Värt att

uppmärksamma är hur Freja undviker att tillskriva Stefan några som helst brister för vilka han kan behöva kompenseras – istället är berättelsen allmän och ljuset riktas framförallt mot mottagningens arbetssätt. Mottagningen är vad som problematiseras medan Stefan snarare normaliseras. Även om berättelsen trots allt implicerar en position för Stefan som någon som kan behöva hjälp, så erbjuds Stefan en möjlighet att tacka ja till erbjudandet utan att behöva acceptera en position som särskilt hjälpbehövande. Men trots att Frejas beskrivning av öppenvårdsmottagningens arbetssätt gjordes i allmänna termer – som just information – så tycks nu en gräns ha överträtts, och Stefan synar Frejas berättelse som ett övertalningsförsök:

- 56 **Stefan:** Ja du har nästan övertalat mig nu, ska du inte följa med då? [skämtsam ton]  
57 [ ha ha ha  
58 **Freja:** [Jaså? [skämtsam ton]  
59 **Felicia:** [ ha ha ha  
60 **Freja:** Det var inte meningen faktiskt, å jag tänker det är viktigt=  
61 **Felicia:** =det var väldigt övertygande [skämtsamt].  
62 **Stefan:** Jo men det- det eh:: jo men jag tror jag grejar det. Så det ska nog va lugnt (.  
63 tänker jag. Klart att det är schysst att åka bil men (0.5) skulle väl vara mer  
64 anledningar än så kanske.

Det är tydligt att Stefan har uppfattat Frejas berättelse som ett övertalningsförsök. Den skämtsamt uttryckta formuleringen ”ska du inte följa med då” (rad 56) är intressant av flera skäl. Genom att formulera sin respons på Frejas berättelse som en fråga riktad till Freja undviker Stefan att positionera sig i förhållande till sitt eventuella hjälpbehov. Istället blir det Freja som får ta ställning till vad hon vill göra med sin arbetstid. Samtidigt indikerar de påföljande skratten att dessa positioneringar inte är kongruenta med Frejas egentliga budskap, och den påföljande ordväxlingen (rad 58–59), som karaktäriseras av uppsluppenhet och överlappande skratt, kan ses som spänningsupplösande i förhållande till att Stefan har ”avslöjat” övertalningsförsöket. Freja försöker sedan reparera övertrampet (rad 60) genom att ursäkta sig. Därefter påbörjar hon vad som tycks vara en rättfärdigande förklaring till övertrampet (Scott & Lyman 1968), vilket också visar på en medvetenhet om att en gräns överskridits i den delikata balansgången mellan påverkan och autonomi. Frejas förklaring avbryts av Felicia som instämmer i Stefans avslöjande (rad 61). Detta bekräftar övertrampet, men den skämtsamma tonen konstruerar det dock som harmlöst och oskyldigt, varför det fungerar som en slags hjälp i Frejas reparationsarbete. När övertalningsförsöket väl är avslöjat har situationen uppstått att om Stefan accepterar erbjudandet





samma formulering skulle av de flesta troligen uppfattas som mer uppfordrande. Av intresse är också hur hon därefter formulerar sin vädjan. Genom att be Stefan ”dra det i ditt huvud” (rad 65) sänks kravet på Stefan att svara här och nu, vilket får som konsekvens att frågan inte tillåts komma till ett avslut utan blir något som Stefan ska bära med sig. Genom formuleringen blir det svårare för Stefan att direkt säga nej, eftersom det nu skulle innebära att både gå emot frågans intentioner samt att han inte ens kan tänka sig att fundera på erbjudandet, vilket skulle framstå som irrationellt. Felicias tillägg ”för det känns ändå som att du är lite ambivalent” (rad 65–66) kan ses som en rättfärdigande förklaring (Scott & Lyman 1968) till varför hon åter tar upp frågan, vilket också visar att ett återvändande till något som hade kunnat vara avslutat kräver ett visst reparationsarbete. Samtidigt utgör formuleringen åter ett försök att positionera Stefan som åtminstone eventuellt hjälpbehövande. Stefans formulering – att han har mycket att säga till (rad 67) – kan också läsas som en slags reparation, en rättfärdigande förklaring (ibid.), till varför han inte accepterat erbjudandet. Därefter förklarar han åter att han själv kan ta sig till öppenvårdsmottagningen (rad 68–69). Ordvalet ”kicka dit” signalerar att detta är något relativt oproblematiskt, och genom detta positionerar han sig åter som självständig och kompetent med en egen agens i situationen. Freja använder en lucka för att göra ett sista inpass innan temat är behandlat, där hon berättar att hon kommer att skicka ett mail på måndag och åter ställa frågan om erbjudandet (rad 71). Även hon mjukar upp sitt yttrande med ”jag tänker”. Formuleringen ”slänger ut frågan” (rad 74) är också värd att notera. Att ”slänga ut en fråga” är något vi normalt gör när vi inte är så angelägna om ett en viss respons, utan när vi nästan lika gärna kan låta bli att ställa frågan. Genom detta tonas Frejas agenda ner. Frågan framstår vara för Stefans skull, och eventuella auktoritära drag i arbetet där intentionen är att påverka Stefan hamnar i skymundan. En ytterligare konsekvens av hur samtalet förlöper är att Stefan, om han avböjer hjälpen men ändå inte går till öppenvården, har visat att han har ett större hjälpbehov än vad han själv för fram. Detta förhållande torde i sig öka pressen på Stefan att gå till mottagningen.

Ovan har jag visat ett första exempel på vad jag kallar ett påverkansprojekt. Sammanfattningsvis har jag visat hur Felicia och Freja orienterar sig mot handlingsimperativet genom att föra fram, hålla fast vid och återkomma till ett erbjudande om hjälp. Jag har visat hur socialsekreterarna använder sig av den öppenhet som, trots Stefans tveksamma inställning till erbjudandet, ändå finns, för att hålla frågan vid liv

och formulera den utifrån olika utgångspunkter. Jag har också visat hur Felicias och Frejas påverkansprojekt aktualiserar ett antal problem som de behöver hantera. Att i rollen som socialsekreterare vara den som på eget initiativ sätter agendan för vad samtalet ska handla om, hålla sig kvar vid och återkomma till erbjudandet, trots att Stefan flera gånger försöker sätta punkt, är något som kan uppfattas som både påträngande och påtryckande. Agerandet berör således integritetsproblemet. Oavsett hur Stefan upplever samtalet är det tydligt att Felicia och Freja själva förhåller sig till frågan om erbjudandet som något som potentiellt kan vara känsligt. Det ska helst inte uppfattas som sprunget ur socialtjänstens agenda, utan som något som Stefan "vet" ska diskuteras, som något som Stefan själv helst ska bli delaktig i att formulera och som något som de själva står neutrala inför. Jag har visat hur deras arbete innefattar att referera till gemensam kunskap, att formulera vaga, antydande och indragande frågor som Stefan själv får tolka och förtydliga. Erbjudandet om stöd är också något som positionerar Stefan som hjälpbehövande problembärare, vilket ställer honom inför att antingen bekänna en problematik och ett hjälpbehov eller att göra motstånd och hävda en annan bild av sig själv. Det är i samtalet tydligt att Stefan har en annan bild av sina problem och behov än vad Felicia och Freja har. Detta knyter an till sanningsproblemet som något som behöver hanteras. Jag har visat hur Felicia och Freja hanterat problemet, inte genom att formulera uttalade påståenden om hur Stefan är och vad han har för problem, och inte heller genom att explicit diskvalificera Stefans bild av sig själv, utan genom att föra fram påståenden om Stefan i underförstådd form eller indirekt genom allmänna berättelser om hur människor fungerar. På ett liknande sätt har jag visat hur Felicia och Freja, istället för att ge tydliga råd – som positionerar dem som experter som "vet bäst" – istället arbetar med beskrivningar, information och berättelser som designas och anpassas situationellt för att föra fram underförstådda rekommendationer och budskap. Till stor del – och kanske mest centralt av allt – har kommunikationen handlat om att få Stefan att acceptera en position – inte bara som ett problembärande och hjälpbehövande subjekt – utan som någon som själv väljer att ta emot "stöd" (inte bara "skjuts"). Detta knyter tydligt an till autonomiproblemet. Det överordnade är inte att Stefan tar emot insatsen i fråga, utan att han självständigt väljer, att han tar ansvar för att ta emot och göra bruk av insatsen *så som den är avsedd och menad*. Felicia och Freja försöker inte tvinga, kräva eller upprätta villkor i syfte att få Stefan att ta emot insatsen – arbetet sker inte mot utan genom Stefans frivillighet. Men de är inte heller

beredda att blott ”skjutsa” honom. Att ta emot insatsen som ”stöd” implicerar för Stefan att bekänna en position som ”hjälpbehövande”, och det är genom samtalet tydligt hur Stefan gör motstånd mot en sådan positionering och själv orienterar sig mot en identitet som självständig. Den delikata och dilemmatiska balansgången som präglar hela samtalet kan således sägas handla om att få Stefan att självständigt ta emot insatsen som någon form av stöd – som någon som har något slags hjälpbehov – och det är om denna hjälps implicerade identitet det förhandlas om på ett högst kreativt och situerat sätt. Detta är ett arbete som i hög grad riktar sig mot Stefans identitet och som till stor del handlar om att normalisera och generalisera sidor hos honom, men samtidigt ändå få honom att bekänna ett hjälpbehov.

## Teo och tolvstegsprogrammet

Tisdag eftermiddag och jag ska möta socialsekreteraren Annie i receptionen på ett av studiens socialkontor. Receptionen, som ligger några trappor upp i en större byggnad, är avlång, ganska liten och trång. Några stolar, några små lägre fåtöljer längst med väggarna, något bord. Själva receptionsdisken, inglasad, på ena långsidan. I övrigt ljusa väggar, en låst glasdörr rakt fram, en liten toalett som endast kan öppnas av receptionspersonalen. Ganska mycket folk denna tid på dagen, och jag står upp och väntar. Efter en stund ser jag Annie bakom glasdörren. Hon ser mig, nickar och öppnar glasdörren. Vi lämnar så ”slussen” och går genom en korridor till Annies kontor. Ett skrivbord, en dator, ett fönster, ett lågt litet bord med två små fåtöljer intill. En hylla, pärmar, olika dokument. En krukväxt i fönstret. Vi ska snart träffa klienten Teo. Teo, berättar hon, bor i en ”träninglägenhet”, men personalen har uttryckt en oro för vad de uppfattar som ett ”accelererande droganvändande”, varför dagens möte har bokats. ”Jag har känt Teo ganska länge”, berättar Annie. ”Jag tänker att han skulle behöva komma igång med nån riktig behandling. Ett riktigt behandlingsprogram. Vi får se vad han säger.” Vi går strax åter mot receptionens låsta glasdörr, denna gång från insidan. Annie läser upp och öppnar glasdörren. Teo – en man i 35-årsåldern – tittar igenkännande upp på Annie, reser sig och går mot oss. Även Britt, som är personal på träningsboendet där Teo bor, ska vara med på mötet och reser sig från sin stol och följer efter. Vi hälsar och presenterar oss. Teo är trevlig, artig, men jag uppfattar honom också som lite moloken eller nervös. Vi går genom korridoren till ett särskilt besöksrum med en soffa, fåtöljer och ett bord. En mindre duk, inget annat på bordet. Vi sätter oss ner. (Ur mina transkriberade fältanteckningar)

I kapitlets andra exempel träffar vi klienten Teo och socialsekreteraren Annie. Även Britt, som är personal på träningsboendet där Teo bor, närvarar. Som framgår av

utdraget ovan så äger mötet rum då det hos boendepersonalen uppstått en oro kring vad som beskrivs som ett accelererande narkotikaanvändande hos Teo. I utdraget kretsar samtalet kring, vad som en bit in i samtalet ska visa sig är, ett ganska specifikt behandlingsförslag från Annes sida. Att Annie i utdraget sjösätter ett påverkansprojekt är något som blir tydligt, inte bara genom att hon – likt Felicia och Freja i exemplet Stefan – håller sig kvar vid och återkommer till frågan om behandlingsförslaget, utan också genom att vi kan spåra hur det finns en viss *kurs* i samtalet. Schegloff (2007, s. 244–249) benämner sådana kurser som *interactional projects*, *thematic threads* eller *courses of action* (ibid., s. 244–249). Levinson (2013, s. 112) använder sig av begreppet interaktionella projekt och syftar på hur en interaktion kan utveckla sig på ett sätt så att det blir synligt att en (eller flera) deltagare har en viss färdriktning i interaktionen. Sådana färdriktningar blir ofta synliga först retrospektivt, men det kan då vara möjligt att se hur en utsaga har "bäddat" för vad som sedan sker och att det finns en viss kurs i samtalet. I analysen riktas ett särskilt fokus mot detta. Ett annat fokus är hur frågor används för att driva påverkansprojekt. Att ställa frågor om hur klienter själva ser på sin situation och vad de har för tankar kring eventuella lösningar kan vid ett första anseende tyckas stå i kontrast till att ge råd och rekommendationer. Frågor kan anses vara ett sätt att värna klienters integritet, självbild och autonomi, snarare än att försöka påverka dem utifrån en agenda som är socialtjänstens. Jag kommer dock visa hur frågor kan användas för att upprätta vissa ramar för respondentens handlingsmöjligheter, och hur svar på frågor kan användas för att anpassa och designa nya frågor. Frågor i det sociala arbetet fungerar inte bara som redskap för att få information från klienter, utan är också kraftfulla verktyg med vilka en mängd interaktionella arbeten kan utföras (jfr Suoninen & Jokinen 2005). Jag kommer att visa hur frågor också kan bära på tydliga rekommendationer och användas för att skapa tryck på klienter. Som Hayano (2013, s. 395–396) säger: "frågor skapar tryck på den tillfrågade att svara, de för in presuppositioner, agendor och preferenser, och de initierar diverse handlingar där vissa kan vara *face-threatening*". Frågor kan alltså användas för att kontrollera en konversation genom att föra in olika typer av begränsningar för den adresserade. Men eftersom frågor också kan ha en sådan funktion så behöver de hanteras delikat – de kan slå tillbaka och vara *face-threatening* (Goffman 1955) även för frågeställarens legitimitet.

Mötet inleds med att Britt berättar hur det bland personalen finns en oro för Teo. Hon berättar om vad de uppfattar som ett accelererande narkotikabruk och om hans höga frånvaro från en sysselsättningsverksamhet som han förväntas delta i. Hon berättar vidare om positiva drogtestar och att han blandat preparat på ett okontrollerat sätt så att han ”inte själv vet vad han stoppar i sig”. Han sägs ha uppträtt ”förvirrat” och ”destruktivt” på boendet och detta menas behöva brytas. Teo sitter tyst när Britt berättar varefter han, med moloken uppsyn, bekräftar den bild som Annie målat upp – att han ”tappar kontrollen över drogerna”. Det uppstår därefter en kortare paus, varvid Annie tar upp ordet genom att ställa en fråga:

- 1     **Annie:** Hah:: (0.7) men hur ska du komma ur (1.5) det här?  
 2             (7)  
 3     **Teo:**    Äh, j- n: hålla mig ifrån gamla polare. Får jag göra helt enkelt.  
 4             (5)  
 5     **Annie:** Mm  
 6     **Teo:**    I alla fall- eller speciellt om det är alkohol inblandat också.  
 7     **Annie:** Mm (3.5) Du har [ aldrig provat-  
 8     **Teo:**             [ Det- det är väl det enda som eh som hjälper tror jag.

Att ställa en fråga är ett relativt vanligt sätt att initiera en samtalssekvens, men frågor är inte neutrala utan skapar en viss kontext för respondenten. Annies inledande fråga bär dels en ämnesagenda för vad samtalet ska komma att handla om (hur Teo ska ”komma ur det här”) och en handlingsagenda genom vilken Teo bjuds in att öppet berätta om hur detta ska gå till (Hayano 2013). Värt att notera är att frågan är formulerad med presuppositionen att Teo faktisk vill ”komma ur det här”. Formuleringen – som omedelbart positionerar Teo som problembärare – begränsar därför Teos responsmöjligheter eftersom han, om han inte vill bekräfta den lanserade presuppositionen, både behöver genomskåda frågans design samt göra arbetet som krävs för att diskvalificera hela frågan. Samtidigt är den ganska öppna formuleringen ”det här” värd att notera. Genom formuleringen undviker Annie att benämna vad Teo ska ”komma ur” och lämnar till Teo att själv tolka detta. Genom detta bjuds Teo in att själv formulera sig kring sin situation, vilket tonar ner agerandet mot Teos integritet och får Annie att framstå som mindre styrande, då det både kan handla om hans narkotikabruk och om den kaotiska situationen i stort. Den långa paus (rad 2) som uppstår, liksom de tvekande ljud som Teo sedan yttrar (rad 3), indikerar att den uppgift Teo ställts inför är svår. Detta kan handla om att han inte fullt ut accepterar

positionen, men det kan också handla om att han misstänker att det svar han kommer att leverera inte är det önskade. Hursomhelst accepterar han strax både frågans agenda och den implicerade positionen och levererar ett svar (rad 3). Annie uppvisar dock flera tecken på missnöje med Teos svar. De långa pauserna (rad 4 och 7) och hennes ”mm” (rad 5 och 7) kan tolkas som att hon önskar en utveckling av svaret, och på rad 7 blir missnöjet tydligt när hon, innan hon avbryts, försöker formulera en ny fråga. Annie tar dock ny sats och får frågan formulerad:

- 9     **Annie:** Vad tror du om å (0.7) alltså nu slänger jag bara ut mig men (1) å prova::  
10                 (2) h: ja, kanske nåt (0.7) behandlingsprogram eller nåt sånt?

Med den nya frågan sker en underförstådd diskvalificering av Teos lösningsförslag utan att detta behöver uttalas, men frågan gör fler jobb. Dels preciseras Annies ämnesagenda – det handlar nu om ett behandlingsprogram – dels ställs Teo inte inför att själv prestera en lösning utan istället ställs han inför en polär situation där han förväntas svara ja eller nej. Att Teo tidigare accepterat positionen som problembärare är något som underlättar för Annie att gå vidare och smalna av agendan. Värt att uppmärksamma är hur Annie mjukar upp sin polära fråga med uttryck som ”vad tror du”, ”nu slänger jag bara ur mig”, ”kanske nåt” och ”eller nåt sånt”. Detta språkbruk, som får frågan att framstå som ett utforskande av Teos inställning snarare än något Teo behöver ta ställning till, sänker graden av krav på åtagande från Teos sida och indikerar att Annies precisering av frågan är något som behöver hanteras delikat (van Nijnatten och Suoninen 2014). Med formuleringarna förs en viss öppenhet in, vilket minskar risken för att frågan ska uppfattas som påtryckande, samtidigt som de hjälper henne få den polära frågan ställd. Genom formuleringarna minskar Annie också risken för att det ska framstå som att hon har en i förväg bestämd agenda eller färdriktning i samtalet – istället framstår hon som någon som kreativt tänker här och nu i stunden. Detta tonar ner Annies agenda (Potter 1996, s. 122-149). Stefan har trots allt ställts inför att svara på en polär fråga och responderar:

- 11                 (1,5)  
12     **Teo:** Ja, det skulle man väl kunna prova?  
13     **Annie:** Du skulle kunna (.) tänka dig å liksom ändå (2.5) få lite mer information  
14                 om det å-

- 15 **Teo:** Mm, ja.  
16 (2)  
17 **Annie:** Ja? (2.2) Vi skulle kunna titta på det?  
18 **Teo:** Mm.

Även om Teos svar är bejakande så signalerar fördröjningen att det inte är ett entydigt ja, och själva formuleringen uppvisar också tecken på ambivalens. Ett entydigt ja skulle innebära en position för Stefan där han bekänner ett problem och ett hjälpbehov, men i den interaktionella kontexten också att hjälp likställs med ”behandlingsprogram” vilket innebär ett visst åtagande. Med det opersonliga pronomenet ”man” (rad 12) undviker Teo att otvetydigt förbinda sig till att prova ett behandlingsprogram eftersom det jakande svaret egentligen inte förbinds med Teos subjekt utan till ett allmänt ”man”. Vidare får frågemarkören ”väl” (rad 12) effekten att svaret blir mindre definitivt och egentligen förblir en fråga. Teos svar indikerar således någon form av passivt motståndsarbete genom att hans engagemang framstår som hypotetiskt. Att Annie därefter ber Teo bekräfta sitt svar (rad 13 och 17) visar att hon uppfattar en tvekan. Värt att uppmärksamma är att hon, när hon efterfrågar en bekräftelse, omformulerar frågan till att handla om att ”få lite mer information” och ”titta på det”, vilket erbjuder en ny och mindre definitiv position för Teo att ta ställning till i förhållande till behandlingsprogrammet. Detta minskar trycket på Teo och underlättar för honom att hålla fast vid sin bejakande respons. Efter att Teo svarat med ett ”mm” (rad 18) fortsätter Annie med att beskriva hur sysselsättningsverksamheten som han har gått på inte har varit något framgångsrecept utan att det behövs nånting annat, varefter hon gör ytterligare en precisering av frågans agenda:

- 19 **Annie:** När jag pratar om program så pratar jag- då tänker jag på tolvsteg.

Annie preciserar nu alltså ytterligare sin agenda till att handla om ett specifikt behandlingsprogram, nämligen ett tolvstegsprogram. Att hon haft ett tolvstegsprogram i åtanke redan tidigare framgår egentligen av själva formuleringen, men i de tidigare sekvenserna kan vi också se hur hon, genom den initialt öppna frågan ”hur ska du komma ur det här” (rad 1), som sedan preciseras till ”ett behandlingsprogram” (rad 10) och nu specificeras som ”tolvsteg”, har bäddat för att kunna föra fram den egentliga agendan genom att, med hänsyn till Teos responser, successivt närma sig den med nya anpassade frågor. Under förloppet har vi sett hur detta har innefattat ett delikat arbete som har inkluderat att mjuka upp frågor, formulera dem väldigt allmänt och utforskande, gå långsamt framåt – ibland nästan backa – för att

inte pressa Teo på ett bindande svar utan istället lirka och locka fram ett mer självständigt åtagande från Teo. Genom detta interaktionella arbete kan Annie alltså precisera den ursprungliga frågans egentliga agenda, något som troligen hade kunnat uppfattas som alltför rakt på sak, eller allt för drivet av en egen agenda, att framföra direkt (jfr integritetsproblemet). Värt att uppmärksamma är också hur hon inte formulerar sitt yttrande som en fråga, utan mer som ett klargörande av vad hon tidigare åsyftat. Genom detta undviker hon att öppet pressa Teo på ett svar, samtidigt som den epistemiska obalansen dem emellan – det är ju Teos inställning till behandlingen hon inte har tillgång till men vill få tillgång till – ändå får Teo att uppfatta det som en fråga. Men responsen blir dock inte som Annie önskar:

- 20 (1.2)  
 21 **Teo:** Ah okej (0.5) nä fan.  
 22 **Annie:** Nähä (0.7) okej?  
 23 **Teo:** Det är ingenting för mig.  
 24 **Annie:** Det är inget för dig? (0.2) [ Nä-  
 25 **Britt:** [ Har du testat det innan eller har du bara hört?  
 26 **Teo:** Nä jag har testat innan.  
 27 **Annie:** Mm [bekräftande ton]. Är det det här sitta i grupp?  
 28 **Teo:** Mm.  
 29 **Annie:** Mm [bekräftande ton]. Du är inte mycket för att prata?  
 30 **Teo:** Nä det är jag väl- nä det är jag inte direkt så.  
 31 **Annie:** Nej [bekräftande ton].

Pausen som uppstår efter Annies precisering (rad 20) signalerar att den efterföljande responsen inte förväntas bejaka Annies intentioner. Annies påföljande ”okej?” (rad 22) visar tydligt att hon inte är nöjd med svaret då formuleringen är en begäran om en förklaring (jfr Suoninen & Jokinen 2005), något som Teo också producerar (rad 23). Annies formulering ”det är inget för dig?” (rad 24), som är betonad som en fråga, kan också ses som en begäran om ett mer utvecklat svar, men här bryter Britt (boendepersonal) in och frågar Teo om han har testat tolvstegsbehandling eller bara hört talas om det. Teo berättar att han har testat innan. Även om Teo tidigare har accepterat en subjektsposition som problembärare och eventuellt hjälpbehövande klient, så har han således inte accepterat det hjälpförslag som Annie presenterat. Annie fortsätter då med ett antal nya frågor. Värt att uppmärksamma här är hur Annie nu bemöter Teos svar – även hans svar på Britts fråga – med snabbt påföljande bekräftande yttranden (”mm” på rad 27 och 29, ”nej” på rad 31). Dessa responser,



som kan kontrasteras mot hennes tidigare mer uppfordrande responser som fungerade som begäranden om en mer utvecklad förklaring, får som effekt att de frågor hon ställer blir mer utforskande och mjuka (jfr Suoninen & Jokinen 2005). Uppmärksamma till exempel hur frågorna är formulerade på ett sätt som faktiskt föreslår accepterade svar för Teo ("är det det här att sitta i grupp?", rad 27, och "du är inte mycket för att prata?", rad 29). Genom detta kan Annie, utan att framstå som pressande eller hotfull, utforska Teos tankar om tolvstegsbehandling samtidigt som Teo konstrueras på ett visst vis. Samtalet fortsätter därefter på ett liknande sätt där Annie ställer flera frågor i samma anda och Teo berättar att han varit på behandlingshem med "såna där tolvsteg" och ogillade "hela upplägget" och "hela konceptet". Silverman (1997) menar att professionella förslag som grundas i klienters egna perspektiv och som levereras i vad han kallar *interview format* tenderar att väcka mindre motstånd hos klienter, och det är därför av intresse hur Annie sedan fortsätter:

- 32 **Annie:** Men tror du på den här förklaringen, det här att man har en ber-  
 33 att man har liksom en (0.5) sjukdom, en m- (.) ja-  
 34 (2)  
 35 **Teo:** Nja, na- jo det gör jag väl (.) till viss del.  
 36 **Annie:** Mm?  
 37 (2)  
 38 Eller tänker du så att du ska kunna liksom- bara du kan kontrollera det  
 39 så ska du kunna ta då och då?  
 40 (2.2)  
 41 **Teo:** Eh (.) nä det tror jag väl inte på.  
 42 **Annie:** Nä. [bekräftande ton]  
 43 **Teo:** För då blir det ju som (.) som [ det är nu.  
 44 **Annie:** [Ja.  
 45 **Teo:** För [ mig i alla fall.  
 46 **Annie:** [ Du tr- så du tror på att sluta helt?  
 47 **Teo:** Ja ja, det måste man göra.

De frågor Annie ställer är inte sådana som pressar Teo på något ställningstagande till behandlingen, utan är mer intervjuande och riktar ljuset mot hans egen bild av sin problematik, samtidigt som frågorna och svaren bidrar till att konstruera en viss sorts klient. Med ett "men"-preface (rad 32) kopplar hon på ett mjukt sätt ihop sitt fortsatta frågande med vad som tidigare sagts, vilket underlättar att hålla sig kvar vid temat (jfr Shiffrin 1987). Utdragets första fråga uttrycks försiktigt med reparationer och uppmjukande ord ("har en *ber-* att man *liksom*", rad 32–33) vilket indikerar att

ämnet bär på en känslighet. Genom att formulera frågan generellt med pronomenet ”man” (rad 32) riktas ljuset förvisso bort från Teo, vilket minskar frågans potentiella laddning. Samtidigt bygger formuleringen in presuppositionen att sjukdomsförklaringen skulle gälla alla med en narkotikaproblematik. Vidare innebär frågans polära natur att Teo ställs inför att antingen tro eller inte tro på förklaringsmodellen. Så även om frågan är allmänt formulerad och ställd med ett finkänsligt språkbruk, blir konsekvensen i den aktuella kontexten att en ja-respons positionerar Teo som ”beroendesjuk”. Teos svar är inte entydigt utan indikerar ett visst motstånd. Detta kan handla om att han inte accepterar frågans presuppositioner eller den för honom implicerade positionen. Annies påföljande *continuer* ”mm” (rad 36) kan ses som en önskan om en utveckling av responsen, men när Teo inte gör det ställer Annie istället kontrastfrågan om Teo tror att han kan ”kontrollera” och använda narkotika ”då och då” (rad 38–39). Genom detta sätt att ställa två kontrasterande alternativ mot varandra hamnar andra tänkbara alternativ i skymundan, och Teo ställs inför att välja mellan två sätt att förstå sig själv i förhållande till sina narkotikaproblem. Det är här värt att uppmärksamma den interaktionella kontext i vilken alternativen lanseras och hur frågan knyter an till vad som tidigare sagts i samtalet. Tolvstegsprogrammet bygger på såväl en sjukdomsförklaringsmodell som på idén att beroendesjuka helt bör avhålla sig från droger, något som Teo med sina tidigare erfarenheter av behandlingen torde veta. När Annie nu frågar Teo om han tror på sjukdomsförklaringen så görs en underförstådd koppling till tolvstegsprogrammet och total avhållsamhet. Vidare har Teo tidigare i samtalet bekräftat Britts beskrivning att han ”tappar kontrollen över drogerna”. När Annie så lanserar det andra alternativet – om han tror att han kan ”kontrollera” och ”ta då och då” – så är det alltså i en kontext där Teo redan bekräftat en viss kontrollförlust i förhållande till narkotikabruket. Genom detta positioneras Teo på ett sätt där han säger emot sig själv om han inte bekräftar idén om total avhållsamhet: annars ”blir det ju som det är nu” (rad 43). Genom samtalet är det tydligt att Annie och Teo har olika bilder av huruvida tolvstegsbehandling är rätt alternativ för honom (jfr sanningsproblemet). Genom Annies sätt att utforska Teos bild av sig själv och låta honom formulera sina tankar och idéer, men samtidigt återknyta till sådant han har sagt och hålla honom ansvarig för detta, ställs hans svar mot en bakgrund där Annies agenda bekräftas. Sålunda behöver Annie inte själv formulera påståenden om Teos behov, utan kan hantera sanningsproblemet genom att bara peka ut eller antyda vad Teo redan själv sagt och

låta honom själv dra slutsatserna.<sup>94</sup> Teo väljer också att bekräfta den underförstådda slutsatsen att man måste sluta helt (rad 47), vilken faktiskt Annie formulerar åt honom (rad 46). Utdraget är ett exempel på hur frågor kan formuleras på basis av svar på tidigare frågor för att begränsa handlingsutrymmet för respondenten och mjukt styra kommunikationen åt ett visst håll. Annie fortsätter sedan:

- 48 **Annie:** Mm (0.5) mm. (1) För ibland kan man göra sin eg- även om man inte  
49 tar till sig allt (0.7) i programmen, så kan man göra (.) bitar till (0.2) alltså  
50 ta till sig det (0.2) på sitt eget sätt.
- 51 **Teo:** Mm mm.
- 52 **Annie:** Det kan ju va liksom, kan ju va olika- även om du provade det för  
53 jättelänge sen, så kan du ju liksom ha- (.) ja (.) kommit (1) det har  
54 hänt saker med dig å-
- 55 **Teo:** Mm. mm.  
56 (1)
- 57 **Annie:** Mm. (3) Du skulle inte kunna tänka dig ändå att göra ett studiebesök?  
58 (2)
- 59 **Teo:** Nah- jo, kanske (2) Eh: (2) Jo kanske.
- 60 **Annie:** Mm. Åssä känna in.

Annie fortsätter genom att producera en institutionell berättelse (Heritage & Raymond 2005) med vilken anspråk görs på kunskap om tolvstegsprogrammet (rad 48–50). Även om berättelsen är relativt detaljfattig så är berättelsens design väl-anpassad för att knyta an till vad Teo tidigare har sagt om behandlingen. Teo har berättat att han att han ogillar ”hela upplägget” och ”hela konceptet” vilket faktiskt lämnar det öppet för att han trots allt kan uppskatta enskilda delar eller detaljer i behandlingen, och Annies berättelse gör bruk av möjligheten att det finns bitar att ta till sig utan att ta till sig allt. Annie väver även in möjligheten att Teo kan ha förändrats sedan dess (rad 52–54). Att föra fram påståenden om hur någon annan är eller fungerar kan vara känsligt, något som Annies många reparationer och tvekanden indikerar. Men märk också hur hon använder sig av det epistemiska adverbet ”ju” vid tre tillfällen i talturen (rad 52 och 53). Genom detta generaliseras denna ”kunskap” om Teo till en allmän kunskap som även Teo förväntas ha om att människor normalt förändras över tid. Detta balanserar påståendet genom att göra

---

<sup>94</sup> Jämför här hur socialsekreteraren Helen i kapitel 6, när jag presenterar sanningsproblemet, beskriver MI-tekniken som ett sätt att ”plocka äggen” ur klientens svar, återge dessa till klienten utifrån en viss matris och sedan låta klienten dra sina egna slutsatser.

det mindre direkt i förhållande till Teo (jfr sanningsproblemet). Teos ”mm” (rad 51 och 55) är svårtolkade, men Annie tycks i alla fall uppfatta dem som signaler på att hon, trots att han tidigare tydligt sagt nej, nu kan föra fram frågan om han kan tänka sig att göra ett studiebesök. Formuleringen ”kunna tänka dig” (rad 57) och senare ”älså känna in” (rad 60) är värda att uppmärksamma då de minskar åtagandegraden för Teo. Genom detta möjliggörs för Teo att stanna kvar i positionen som hjälpbehövande klient utan att det måste förbinda honom till tolvstegsprogrammet. Teos svar signalerar allt annat än ett entydigt engagemang, men budskapet är ändå att han kanske kan tänka sig att göra ett studiebesök. Samtalet går sedan över till att handla om själva tolvstegsprogrammet, att det innebär samtal och behandlingsarbete i grupp flera gånger i veckan, var själva behandlingen är lokaliserad, och när ett studiebesök skulle kunna äga rum. Teo nickar, säger ”mm” men backar inte från sitt ”kanske”. Annie säger sedan:

- 61 **Annie:** Ja. Och sen är det ju upp till dig naturligtvis. Annars får vi väl fundera  
62 på nån annan variant då om du inte, liksom- om det inte är nånting. [...]  
63 Och jag vet inte om du är en person heller som är så mycket för liksom  
64 att sitta i individuella samtal?  
65 **Teo:** Eh nå jag har prövat det också. Det (0.7) det har inte heller funkade så bra  
66 tycker [ jag inte.  
67 **Annie:** [ Nä. (5) Mm. (2) För du tycker ändå liksom- för du vill verkligen-  
68 ja- jag antar att du- du verkligen (.) vill ha kvar den här lägenheten och  
69 att det ska funka.  
70 **Teo:** Jo det vill jag [ verkligen.  
71 **Annie:** [ Ja (3) Så- det är klart, det gör det ju inte i längden om du  
72 håller på och snurrar till det med tabletter varenda månad.  
73 **Teo:** Nej nej. (1) Nej.

Med formuleringen att det är ”ju upp till dig naturligtvis” balanserar Annie potentiellt påtryckande och auktoritära sidor i samtalet och signalerar en viss neutralitet i förhållande till Teos engagemangsgrad, samtidigt som ljuset riktas mot Teos vilja och ansvar i situationen (jfr autonomiproblemet). Men med fortsättningen på talturen upprättas vissa villkor för Teos valfrihet. När Annie säger att ”annars får vi väl fundera på nån annan variant” görs frågan till ett val mellan tolvstegsbehandling eller någon annan insats, vilket exkluderar alternativet att inte ta emot någon insats. Genom detta diskvalificeras åter Teos egna initiala lösning om att undvika ”gamla polare” (se rad 3). Annie frågar sedan om Teo ”är så mycket för att sitta i individuella

samtal”. Dels är frågan formulerad på ett sätt som tydligt signalerar ett prefererat svar vilket skapar ett tryck på Teo, men frågan knyter också an till svar som Teo lämnat på tidigare frågor. Teo har tidigare sagt att han inte är så mycket för att ”sitta i grupp” men också att han inte är ”mycket för att prata”. Tolvstegsbehandlingen i fråga innebär att ”sitta i grupp”, men med Annies fråga ställs detta mot ”individuella samtal” (rad 63–64). Att Teo inte är ”mycket för att prata” indikerar att även individuella samtal kan vara problematiskt, vilket Teo (på rad 65–66) också bekräftar. I en kontext där tolvstegsbehandling ställs mot andra behandlingar framstår programmets gruppbehandling genom detta som åtminstone lika värt att prova som annan individuell behandling. När Annie sedan kopplar möjligheten för Teo att bo kvar i sin träningslägenhet till att han blir drogfri (rad 67–72) så är det i en interaktionell kontext där Teos behov av någon slags insats redan är underförstådd, varför detta blir ett starkt argument. Att koppla en behandlingsinsats till möjligheten att bo kvar i träningslägenheten är något som kan uppfattas som att rätten till boendebistånd villkoras, som ett slags krav eller till och med som ett hot. Det är därför värt att uppmärksamma hur Annie för fram detta på ett sätt så att villkoret är underförstått. Genom formuleringen positionerar hon sig som någon som är på Teos sida och utforskar hans situation och möjligheter utifrån Teos perspektiv och med Teos upplevelser i centrum, medan villkoret förtingligas och bara finns där utan något upprättande subjekt (jfr Potter 1996, s. 150–175). Märk också tilläggsadverbet i meningen ”det gör det *ju* inte” (rad 71) som framställer villkoret som en allmän kunskap som Teo redan bör ha.

Ovan har jag visat ett andra exempel på ett påverkansprojekt. Sammanfattningsvis är det tydligt att Annie orienterar sig mot handlingsimperativet i samtalet genom att det är hon som för frågan om behandling på tal, håller sig kvar vid och återkommer till frågan om tolvstegsbehandling med olika argument, trots att Teo säger nej till behandlingsförslaget. Precis som i kapitlets första exempel är detta, att som socialsekreterare på eget initiativ ta upp och hålla fast vid ett visst samtalstema som potentiellt berör klienters intimare sfär, något som kan uppfattas som ett agerande vilket hotar klienters integritet. Jag har visat hur Annie retoriskt hanterar detta genom att inledningsvis ställa öppna och oprecisa frågor, där Teo själv bjuds in att berätta, för att sedan successivt närma sig sin agenda med frågor som anpassas och preciseras efter hand med hänsyn till Teos responser. Annies påverkansprojekt är i hög grad drivet av frågor, och jag har visat hur hennes initiala frågor bäddar för

en viss färdriktning i samtalet genom att designas och förses med specifika agendor och presuppositioner. Dessa fungerar genom att styra och begränsa handlingsutrymmet för Teo, utan att Annie själv behöver framstå som påträngande eller påtryckande. Jag har också visat hur arbetet handlar om att få Teo att acceptera en position som ett problembärande subjekt med ett, i detta fall, specifikt hjälpbehov som passar för den tolvstegsbehandling som Annie har i åtanke. Även Teos motståndarbete i förhållande till detta har synliggjorts. Det är i samtalet tydligt att Annie och Teo har olika bilder av vad Teo egentligen behöver för slags hjälp, något som knyter an till sanningsproblemet. Annie hanterar i hög grad detta genom att låta Teo själv formulera sina tankar och uttrycka sig, samtidigt som hans ord – genom att återknytas till sådant som han tidigare har sagt – ställs mot en bakgrund eller i en kontext där Annies bild av Teos behov bekräftas utan att Annie själv behöver formulera sin bild explicit. Likt Felicia och Freja exemplet Stefan använder sig Annie av allmän och generaliserad information om hur människor fungerar, som anpassas och designas utifrån de svar som Teo ger under samtalets gång. Detta är något som normaliserar Teo, samtidigt som underförstådda påståenden och rekommendationer gällande hans person och behov kan föras fram. En annan tydlig sida i samtalet är Annies delikata arbete i förhållande till Teos självständighet och vilja. Det är tydligt att det sker en styrning i samtalet från Annies sida mot att Teo ska acceptera tolvstegsbehandling, men Annie går långsamt fram. Först när Teo accepterar en mer bred och oprecis beskrivning av sina problem och behov går hon vidare och preciserar agendan. Denna rörelse sker i flera steg och inkluderar att ibland backa, sänka graden av krav på åtagande från Teos sida, för att sedan åter söka hans engagemang, sakta bygga upp, och skrida framåt igen. Centralt i detta arbete, som knyter an till och handlar om att balansera autonomiproblemet, är att hålla ett självständigt engagemang hos Teo vid liv: Han inte ska säga ”ja” till något mer än vad han är beredd att ta ansvar för att genomföra, men successivt ändå förskjuta gränsen för detta i en viss riktning. Här är arbetets subjektiverande sida tydlig – det handlar om att arbeta genom klienters frihet att välja. Samtidigt innebär arbetet ändå en tydlig styrning mot att han ska använda sin frihet på ett visst sätt, och det subjektiverande arbetet är stundom understött av antydda disciplinära och repressiva ramar. I exemplet har jag visat hur sådant som kan uppfattas som villkor eller krav formuleras på ett sätt så att villkoret eller kravet framstår som ett objektivet förtingligt faktum utan något villkorande subjekt, liksom hur Annie genom detta kan positionera sig

vid Teos sida och utforska villkoret eller kravet från hans perspektiv. Genomgående använder Annie ett språkbruk där hennes egna (eller socialtjänstens) intentioner och agenda tonas ner, medan Teos ansvar att vilja betonas. Genomgående ser vi också ett delikat interaktionellt arbete med ett finkänsligt språkbruk och mjuka formuleringar som balanserar sidor i arbetet som kan uppfattas som auktoritära.

## Jens problem med drogerna

Onsdag förmiddag i slutet av januari och jag väntar, tillsammans med socialsekreteraren Lena, på att Jens, en man strax under trettio år, ska komma på besök. Vi sitter på Lenas kontor, där även mötet ska äga rum, och hon berättar att Jens är okänd på enheten. ”Det var något när han var fjorton och hamna på sjukhus efter att ha tagit amfetamin, och hans föräldrar tog honom hit och han fick gå på nåt samtal” säger hon ”men sen har han inte haft någon kontakt här”. Jens blev nu aktuell på enheten efter att en läkare gjort en anmälan gällande hans narkotikabruk, berättar Lena. Hon träffade honom för första gången för några veckor sedan. ”Han har ju hållit på ganska mycket” säger Lena. ”Han har provat nästan allt, utom det här heroinet då” berättar hon vidare. ”Det har varit hasch sedan fjortonårsåldern och han höll ju på dagligen mellan att han var fjorton och sjutton sa han när han var här... och kokain och amfetamin... som han periodvis har injicerat då också”. Hon berättar vidare att Jens själv uttrycker att han har en ångestproblematik och att han menar att det är denna ångest som är hans egentliga problem. Drogerna, berättar hon, är enligt Jens inget problem, utan något han kan gå av och på. ”Jens är ovanlig” säger Lena: ”Här har vi en kille som utåt sett är skötsam, han har tjänat sina pengar och nästan aldrig varit arbetslös... och hållit kurs i det sociala livet”. ”Samtidigt, det här han säger om drogerna, det tror jag man får modifiera... att det är så lättvindigt”. ”Han minimerar det här drogandet” säger Lena. ”I botten finns ett allvarligt beroende”. Medan vi går mot receptionen för att hämta upp Jens berättar hon att hon skulle vilja att Jens gick till en kommunal öppenvårdsmottagning ”för att bättre förstå vad drogerna gör med honom”. Men ”han är inte där än” fortsätter hon. (Ur mina fältanteckningar)

I kapitlets tredje och sista exempel träffar vi klienten Jens och socialsekreteraren Lena. Även Lena bedriver ett påverkansprojekt, men här handlar det inte om att få klienten att acceptera en viss insats. Som framgår av utdraget ovan menar hon att Jens inte är ”där än”. Istället riktar sig påverkansarbetet mer direkt mot Jens självförståelse. Projektet handlar om att få Jens att se sig själv som ett problembärande subjekt med ett hjälpbehov, de vill säga att låta sig subjektiveras som en hjälpbar klient som uppfattar och tar ansvar för sina problem. I detta exempel fokuserar jag

särskilt på hur påverkan sker genom Lenas responser – eller frånvaro av responser – på vad Jens berättar. Genom att även fokusera på frånvaron av responser visar exemplet hur samtal kan styras i en önskad riktning genom särskilda förhållningssätt till turtagningsregler. Turtagning är något som normalt sker med minimala tystnadsluckor, inte sällan överlappande (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). När så inte sker, och en längre tystnad istället uppstår, är detta ofta något som indikerar någon form av problem eller oenighet i samtalet och således något som normalt behöver repareras. Schegloff, Jefferson och Sacks (1977) menar att en utebliven respons ibland kan leda till en slags självreparation hos den föregående talaren, som då förtydligar eller korrigerar sin föregående taltur. Även tystnad kan således ses som en slags respons vid en turbytesplats med vilken en viss ny kontext byggs upp som den föregående talaren behöver förhålla sig till. Suoninen och Jokinen (2005) använder sig av begreppet *persuasive responses* och menar att socialarbetare inte sällan använder sig just av uppmuntrande eller ifrågasättande responser för att påverka klienters berättande i en viss riktning. Nedanstående utdrag från samtalet mellan Lena och Jens har föregåtts av att Lena har ställt allmänna frågor om Jens mående och situation, hur han haft det och hur han mått sedan de träffades för ett par veckor sedan. Jens har svarat mycket kortfattat på Lenas frågor utan att beröra sitt narkotika- bruk. Lena blir nu mer konkret och frågar:

- 1    **Lena:** Tycker du att det går åt rätt håll ändå (1) med dig själv?
- 2    **Jens:** Ja- eh: (3) ja- eh:: (0.7) både ja och nej, alltså det-
- 3           (2.3)
- 4    **Lena:** Lite sådär tveksamt?
- 5    **Jens:** Ja, alltså jag håller ju mig från drogerna.
- 6           (1)
- 7    **Lena:** Ja?
- 8           (2)
- 9    **Jens:** Men eh::
- 10           (4)

Lena inleder med frågan om Jens tycker att det går ”åt rätt håll”, något som Jens svarar tveksamt på. Det uppstår en längre paus vilket kan tolkas som att Lena uppmuntrar Jens att vidareutveckla svaret. När han inte gör det återkopplar hon själv till hans påbörjade svar genom att tolka det som ”tveksamt”. Genom denna respons sker en problematisering av Jens situation, vilket kan ses som ett sätt att styra Jens mot att berätta vidare om det problematiska, vilken kan kontrasteras mot om hon



hade valt att betona att han faktiskt också säger ”ja”. Genom detta positioneras Jens som problembärare. Hans snabba respons att han håller sig ifrån drogerna (rad 5) indikerar dels att han tolkar Lenas tidigare respons som en fråga gällande narkotikabruket, dels att han gör motstånd mot positionen som någon med narkotikaproblem (jfr Juhila & Abrams 2011). Genom responsen öppnar han för att eventuellt kunna acceptera en position som problembärare, dock ej i förhållande till narkotikabruk. Vid den responspunkt som sedan uppstår (rad 6) tar Lena inte omedelbart ordet, vilket kan tolkas som att hon ger Jens en möjlighet att utveckla eller korrigerar det sagda. När han inte gör det säger hon i frågande ton ”ja?”, vilket kan ses som en förtydligad önskan om att Jens ska förklara sig (Suoninen & Jokinen 2005). Ännu en tystnad uppstår (rad 8) varpå Jens påbörjar en tur, men avbryter snabbt sig själv (rad 9), och ännu en tystnad uppstår (rad 10). Tystnad i konversationer kan fylla många funktioner, men indikerar ofta någon form av problem eller att det föreligger en oenighet kring något (Roberts, Francis & Morgan 2006). Genom att inte själv ta till orda i luckan som uppstår, utan – med hjälp av tystnad och minimala ifrågasättande responser – uppstår en normativ press på Jens att fortsätta prata utan att Lena uttryckligen behöver avkräva Jens en utvecklad förklaring. Detta tonar på ett subtilt sätt ner sidor som skulle kunna uppfattas som uppfordrande och auktoritära, och Lenas agerande mot Jens integritet framstår som mildare (jfr integritetsproblemet). Jens fortsätter dock att vara tyst, något som kan läsas om ett passivt motståndsarbete från hans sida (Juhila, Caswell & Raitakari 2014). När tystnaden varat en längre stund utan att Jens initierat någon utveckling, förklaring eller reparation (jfr Schegloff, Jefferson och Sacks 1977) återtar Lena dock ordet, men utan att pressa Jens på en förklaring:

- 11 **Lena:** Det är ju en utmaning i sig, tänker jag ändå, det här, för dom-  
 12 [ för droger är ju inte bara-  
 13 **Jens:** [ Ja eftersom jag inte haft några problem med det.=  
 14 **Lena:** =Vad sa du?  
 15 **Jens:** Eftersom jag inte haft några problem med det tidigare, så att säga.  
 16 **Lena:** Ja?  
 17 **Jens:** Så (2) jag ser ju fortfarande inte liksom egentligen (1) några jätteproblem  
 18 med det utan-  
 19 (1.5)  
 20 **Lena:** Mm (0.5) mm (1.3) mm? [tvivlande ton]  
 21 (2)

Istället för att pressa på en förklaring återknyter Lena med sin taltur till Jens senaste yttrande – att han håller sig ifrån drogerna – genom att säga att det är en utmaning i sig (rad 11). Genom den allmänna formuleringen kan Lena föra fram ett påstående som egentligen gäller Jens utan att direkt rikta det mot honom som person, vilket tonar ner agerandet mot hans individualitet. Även om detta påstående är allmänt formulerat så innehåller det en tydlig ledtråd om vad Jens bör berätta vidare om. Genom att fokusera på utmaningen att hålla sig ifrån droger styrs Jens mot en position som problembärare och det är tydligt att det är narkotikabruket som problematiseras, detta trots att han själv inte har sagt något om narkotikaproblem. Det är här tydligt att Lena och Jens har olika bilder av Jens problem (jfr sanningsproblemet), men genom formuleringen uttrycks påståendet som allmän kunskap som alla – även Jens – bör känna till ("det är *ju* en utmaning"). Genom detta framstår påståendet inte som Lenas eget utan som allmän kunskap som alla vet är sant, varför Lenas agerande mot Jens individualitet tonas ner. Språkbruket visar att detta – att framföra påståenden om en klient – är något som är känsligt och behöver hanteras varsamt. Jens avbryter innan Lena har hunnit klart, och förtydligar att han inte har haft några problem med narkotika (rad 13 och 15). Här gör Jens tydligt och aktivt motstånd mot den bild han uppfattar att Lena har av honom (Juhila, Caswell & Raitakari 2014). Lenas ja-respons (rad 16), som sägs med stigande tonalitet och framstår som en fråga eller begäran om en utvecklad förklaring, visar att detta är ett svar som behöver utvecklas – Jens tidigare taltur landar inte in som fullgod (jfr Suoninen & Jokinen 2005). Jens respons (rad 17–18) indikerar att han uppfattar Lenas "ja" som en begäran om förtydligande. Han producerar också en utvecklad förklaring och lägger nu till att han inte ser några jätteproblem med narkotikabruket. Jens avslutar sin taltur med ordet "utan", vilket indikerar att han kan ha för avsikt att fortsätta sin förklaring. När en tystnad sedan uppstår är det därför oklart om luckan som uppstått är en responspunkt eller inte. Lena väljer att efter ett tag respondera med tre "mm" med pauser emellan (rad 20). Dessa "mm" yttras inte i en ton som bekräftar Jens tidigare taltur, utan har en stegrande tonalitet och låter snarare tvekan eller ifrågasättande. Efter dessa responser följer en ny tystnad och vad som sedan händer är av intresse och för analysen centralt:

- 23 **Jens:** Men sen har jag- (1) jo jag förstår ju naturligtvis att det har blivit problem.  
24 Annars hade jag ju inte suttit här liksom. Det är- (2) så är det ju.

Jens väljer ovan att korrigera sin tidigare berättelse om att narkotikan inte är något problem till att nu beskriva hur det har blivit ett problem, för ”annars hade jag ju inte suttit här”. Det framgår inte i samtalet om Jens menar att narkotika i sig har blivit ett problem eller om problemet snarare är att han behöver ”sitta här”, men oavsett så visar utdraget hur Lenas responser har fungerat genom att diskvalificera en viss berättelse och uppmuntra en annan i vilken Jens positionerar sig som någon form av problembärare i relation till sitt narkotikaanvändande, en position som normalt är en förutsättning för att anses som hjälpbar och hjälpvärd och som han tidigare i samtalet gjort motstånd mot. Jens och Lenas samtal fortsätter sedan en stund. Lena ställer fler frågor, Jens svarar, men utvecklar inte någon beskrivning av sig själv och sin eventuella problematik nämnvärt. Hans svar är korthuggna och fåordiga. Men innan mötet är slut väljer Lena ändå att, i generella termer, informera om kommunens öppenvård, hur man får kontakt och hur de arbetar. Jens säger att det ”är bra att veta” och att han ”kan ju tänka på saken” innan han, utan att utstråla någon uppenbar entusiasm inför saken, lämnar mötet.

Sammanfattningsvis har jag, i detta tredje och kortare exempel på ett påverkansprojekt, visat hur Lena håller sig kvar vid frågan om och problematiserar Jens uppfattning om sina problem med hjälp av små responser och tystnad. Jag har visat hur Lena, genom sådana responser, styr Jens mot ett fortsatt berättande och mot att korrigera sin berättelse utan att Lena öppet behöver pressa honom på svar (jfr integritetsproblemet) eller explicit diskvalificera hans berättelse. Jag har också visat hur hennes responser på Jens yttranden innehåller ledtrådar som föreslår färdriktning i Jens fortsatta berättande som innebär att sidor i hans berättelse problematiseras, men också hur detta kräver ett delikat interaktionellt arbete för att tona ner drag som kan uppfattas som ett allt för starkt agerande mot Jens individualitet och rätt till sin egen berättelse (jfr sanningsproblemet). Påståenden om Jens person formuleras på ett generellt sätt och som allmän kunskap som Jens själv får dra slutsatser av. Vidare har jag synliggjort hur arbetet är orienterat mot att subjektivera Jens som problembärare, liksom hur Jens gör motstånd mot en sådan subjektivering. Lena föreslår aldrig rakt ut att Jens bör söka hjälp, utan arbetar med hans självförståelse för att han själv ska komma till uppfattningen att han har ett problem och ett hjälpbehov, och möjligen därigenom också börja ta ansvar för att påbörja en förändringsprocess (jfr autonomiproblemet), även om samtalet denna gång inte når dit.

## Sammanfattande diskussion

I kapitlet har jag analyserat tre exempel på påverkansprojekt, det vill säga interaktionssekvenser där socialsekreterares agerande får som konsekvens att handlingsimperativet iscensätts på ett sätt som innebär ett agerande mot klienters individualitet. Det har alltså handlat om tre exempel där socialsekreterare på eget initiativ agerat mer aktivt för att klienter ska få en hjälp som de anses vara i behov av. Iscensättanden av handlingsimperativet i form av påverkansprojekt bär alltid på en risk att uppfattas som auktoritära (se handlingsimperativets dilemman, kapitel 6). Även om intentionerna är goda och socialsekreterare agerar utifrån från vad de uppfattar som klienternas bästa, så är det ofrånkomligen så när de agerar för att påverka klienter i frågor som rör deras uppfattning om sig själva, deras behov eller vad de bör göra, att detta görs med ett mandat och en utgångspunkt som bottnar i ett organisatoriskt uppdrag och i en viss institutionellt förankrad uppfattning om klienten i fråga. Därför behöver ett sådant arbete, för att framstå som legitimt i förhållande till klienterna i fråga, förhålla sig till och ta stor hänsyn till klienternas individualitet, och således balanseras med en retorik som sätter denna individualitet i främsta rummet. Därför berör arbetet problem och dilemman som är kopplade till integritetsproblemet, sanningsproblemet och autonomiproblemet som i sin tur har att göra med en spänning mellan individualism och auktoritarism. Jag har i kapitlet visat hur påverkansprojekt som en konsekvens av detta innefattar ett omfattande interaktionellt och retoriskt arbete.

I kapitlets exempel har jag visat hur *integritetsproblemet* aktualiseras när socialsekreterare på eget initiativ för fram och håller sig kvar vid teman som berör klienters individualitet, trots klienters försök att sätta punkt. I det första exemplet var det socialsekreterarna Felicia och Freja som förde på tal och höll sig kvar vid frågan om en stödinsats för klienten Stefan, i det andra exemplet förde socialsekreteraren Annie fram och höll sig kvar vid frågan om tolvstegsbehandling för klienten Teo, och i det tredje exemplet var det socialsekreteraren Lena som väckte och höll fast vid frågan om klienten Jens förmodade drogproblem. Integritetsproblemet har framförallt hanterats genom att på olika sätt minimera uttryck som signalerar ett eget eller institutionellt grundat intresse i att föra fram och hålla sig kvar vid temat i fråga. Den egna agendan – alltså själva handlingsimperativet – har tonats ner genom att framställa samtalsteman som redan självklara eller implicerade, genom att dra in och försöka få klienterna att själva formulera temat, genom att ”bädda” och successivt

precisera temat samt genom strategiska sätt att hantera turbytesplatser och responspunkter. I relation till integritetsproblemet förefaller påverkansarbetets förutsättning vara att det behöver framstå som att socialsekreterarna saknar en institutionell eller personlig agenda.

*Sanningsproblemet* har i kapitlets exempel aktualiserats när socialsekreterarna har haft andra bilder av klienternas problem och behov än vad klienterna själva har haft. I det första exemplet visade socialsekreterarna Felicia och Freja genom sitt agerande att de var av uppfattningen att klienten Stefan borde ta emot en stödinsats, medan Stefan uppenbart hade en annan uppfattning. På ett liknande sätt var det i det andra exemplet tydligt att socialsekreteraren Annie och klienten Teo hade olika uppfattningar om huruvida tolvstegsbehandling var något som Teo skulle engagera sig i. I det tredje exemplet visade socialsekreteraren Lena hur hon inte accepterade klienten Jens beskrivning att han inte hade några problem med droger. Sanningsproblemet har framförallt hanterats genom att på olika sätt undvika direkta påståenden om klienters problematik och hjälpbehov, utan istället styra klienter mot att själva formulera en viss hjälpbar och hjälpvärd ”sanning” om sig själv. Detta har gjorts med hjälp av olika styrande responser på klienters egna berättelser, genom att återknyta och hålla klienter ansvariga för vad de tidigare sagt, genom allmänna och generaliserade beskrivningar och genom information som anpassats och designats med underförstådda budskap utifrån klienters egna utsagor, där klienter själva har fått dra slutsatser gällande sina personer. ”Kunskap” om klienter har ofta konstruerats som allmän kunskap, varför socialsekreterarna framstått mer som budbärare än som upphovsmän till de bilder som de för fram om klienterna. I relation till sanningsproblemet förefaller påverkansarbetets förutsättning vara att institutionella ”sanningar” om klienter inte är något som bara kan kungöras. Istället behöver klienter fås att själva ”inse” och formulera dessa ”sanningar” om sig själva. Det är i detta sammanhang värt att återkoppla till vad jag i kapitlets inledning nämnde om de tolkningsrepertoarer som jag i avhandlingens tidigare kapitel lyft fram som centrala när socialsekreterare rättfärdigar olika handlingsstrategier i förhållande till handlingsimperativet inför varandra, inför arbetsledare och inför mig som forskare. Dessa repertoarer har varit mindre framträdande i detta kapitels empiri. Jag vill här påminna om hur klienters subjektpositioner konstrueras på extremiserande och abnormaliserande sätt inom ramen för tolkningsrepertoarer som används för att rättfärdiga mer aktiva förhållningssätt, vilket blev särskilt tydligt i personalens teammöten. När

socialsekreterare rättfärdigar att ”göra mer” inför *andra* än klienter väljer man alltså ofta att extremisera och abnormalisera drag hos klienter – de konstrueras som i varandes i allvarlig fara, som väldigt oförmögna eller som desorienterade och utan insikt. Det är detta som skänker ett mer aktivt arbete legitimitet ”utåt”. Men när socialsekreterares legitimitet prövas mot klienter själva är tendensen istället att *normalisera* och *generalisera* drag hos klienterna (jfr Potter 1996, s. 194–199). Att motivera ett påverkansarbete *för* en klient med att denne exempelvis är desorienterad och saknar insikt, skulle troligen få oönskade konsekvenser för den fortsatta interaktionen, varför andra verktyg blir nödvändiga. Detta visar tydligt arbetets retoriska sida och hur olika språkliga verktyg hör hemma i och används för att skapa legitimitet i olika institutionella kontexter.

Autonomiproblemet har i mina tre exempel varit aktualiserat och synligt genom att påverkansarbetet inte främst syftat till att klienterna bara ska acceptera eller underkasta sig insatser, utan framförallt gått ut på att få dem att ta ansvar för att engagera sig i ett förändringsarbete av egen fri vilja. Det har handlat om att rikta sig mot klienternas vilja och egna ansvar att välja, snarare än mot deras beteende som sådant. Tydligast var detta i det första exemplet när socialsekreterarna Felicia och Freja förhandlade med klienten Stefan om ”skjuts” respektive ”stöd”, men det har varit tydligt även i de andra exemplen genom återkommande valfrihetsbetonande formuleringar som ställer klienter inför att ta ansvar för att själva aktivt välja hjälpen. Det har blivit tydligt att det inte först och främst är hjälpen som sådan som ska accepteras, utan positionen som hjälpbehövande som aktivt och självständigt väljer att ta emot och göra bruk hjälpen på ett ansvarsfullt sätt. Det är således en styrning om sker *genom* klientens frihet att välja, snarare än mot. Men här är det viktigt att lyfta fram – vilket också tydligt synliggjorts i kapitlet – att det likväl handlar om en styrning. Genom detta har kapitlet visat hur påverkansarbetet i hög grad är förknippat med ett subjektiverande maktuttryck (Foucault 2000a; 2000b, 2000c) och även med ett motståndsarbete från klientens sida som framförallt har handlat om att undvika en stigmatiserande kategoritillhörighet (Juhila & Abrams 2011). Subjektiveringen av klienten har dock visat sig vara allt annat än en enkel top-down-process, utan ett högst rörligt, flexibelt och situerat projekt som inkluderar ett ständigt omförhandlande och omformande av positioner. Sammantaget har jag i kapitlet beskrivet påverkansarbete som en i hög grad paradoxal aktivitet vars förutsättning

förefaller vara just att det *inte* uppenbarar sig som ett påverkansarbete, vilket kräver ett ständigt balanserade av identiteter och ett finkänsligt språkbruk.





## 10 Slutdiskussion

I detta kapitel sammanfattas och diskuteras avhandlingens resultat. Först sker detta genom ett återknytande till avhandlingens frågeställningar, därefter genom en fördjupad diskussion om avhandlingens viktigaste slutsatser, vad dessa säger om arbetets villkor liksom om implikationerna för arbetets utförande. I slutet av kapitlet diskuterar jag också avhandlingens bidrag i förhållande till vilka implikationerna är för professionen och för den fortsatta forskningen. Vad gäller det tidigare så sker detta genom att jag pekar ut och ringar in vad jag ser som viktiga frågor för professionen att belysa, diskutera och debattera, för att på så sätt bli än mer rustade för att utveckla såväl det framtida sociala arbetets identitet och roll som konkreta utförande.

### En sammanfattning av avhandlingens resultat

I avhandlingen har socialtjänstens arbete att motverka narkotikabruk studerats med ett fokus på det imperativa uppdraget att aktivt sörja för att klienter som använder narkotika får den hjälp de behöver för att komma ifrån narkotikabruket. Avhandlingens ambition har varit att bidra med kunskap om hur socialt arbete med dessa klienter ”görs”, det vill säga utförs, begripliggörs och legitimeras. Hur handlingsimperativet tar sig uttryck i praktiken och hur det balanseras mot autonomiprincipen har varit en genomgående tråd i avhandlingen. En annan ambition är att diskutera arbetets villkor och implikationer, vilket sker samlat i detta kapitel.

I fyra empiriska kapitel har jag beskrivit och analyserat olika aspekter av socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet. I kapitel 6 analyserades ideologiska meningskonstruktioner som framträder som centrala ideal när socialsekreterare orienterar sig i förhållande till handlingsimperativet. I kapitlet, som framförallt knyter an till avhandlingens första frågeställning, identifierades och analyserades ideal och motstridigheter som *ideologiska dilemman*. Jag visade hur liberala och individualistiska ideal ges en framskjuten roll när socialkontorens personal förhåller sig till handlingsimperativet, ideal som premierar klienters integritet, verklighetsuppfattning och autonomi. Men jag visade också hur dessa ideal nöts mot ideal som främjar ageranden från socialtjänstens sida som kan uppfattas som

auktoritära, ideal som sätter värde på undsättning, förändring och expertis. Jag visade hur de identifierade idealen, så som de konstrueras, ger upphov till motstridigheter i situationer där handlingsimperativet aktiveras, och jag identifierade tre problem med dilemmatiska kärnor. *Integritetsproblemet* kan kortfattat beskrivas som en konflikt mellan att respektera klienters integritet och att agera för deras undsättning. *Autonomiproblemet* kan beskrivas som en konflikt mellan att agera för att klienter får vård och behandling för sitt narkotikabruk (att agera för förändring) och att agera för att de ska ta ett självständigt ansvar för sin hälsa och framtid. *Sanningsproblemet* kan beskrivas som en konflikt mellan att ta klienters verklighetsuppfattningar som utgångspunkt för arbetet och att ta socialsekreterares professionella bedömningar som utgångspunkt. Jag visade i kapitlet hur dessa problem är uppbyggda av ideal som är centrala i det sociala arbetet tillika i kulturen i stort, och hur de bär på ideologiska dilemman som innebär att socialsekreterare i många situationer inte kan orientera sig mot ett ideal utan att överge ett annat. De behöver således ständigt hantera och balansera dessa ideal, men i och med idealens kulturella förankring uppstår ett legitimitetsproblem varför socialsekreterare ständigt löper risk att utsättas för kritik från såväl klienter och deras anhöriga som från samarbetspartners, chefer, kollegor och granskande institutioner: de kan anses både göra ”för mycket” och ”för lite” i förhållande till klienters narkotikabruk. I och med att både klienters hälsa och arbetets legitimitet kan stå på spel i situationer där handlingsimperativet aktualiseras, har jag karaktäriserat sådana situationer som *high stake situations*.

Mot bakgrund av det ovan sagda har jag i avhandlingen argumenterat för att olika positioner och handlingsstrategier i förhållande till handlingsimperativet behöver rättfärdigas retoriskt för att framstå som legitima. Detta knyter an till avhandlingens andra frågeställning, och i kapitel 7 visade jag hur socialsekreterare rättfärdigar såväl att ”göra mindre” som att ”göra mer” i förhållande till klienters narkotikabruk, det vill säga handlingsstrategier som innebär att klienter får bära huvudansvaret för att de får de insatser de eventuellt behöver, respektive handlingsstrategier som innebär att socialsekreterare tar ett större ansvar för att insatser realiserar. Handlingsstrategier och förhållningssätt som innefattar att ansvaret placeras hos klienter rättfärdigas med hjälp av institutionaliserade tolkningsrepertoarer som är retoriskt uppbyggda av vokabulärer som kretsar kring (1) *respekt*, (2) *resignation*, (3) *responsibilisering* och (4) *resursbrist*. Centralt i repertoarerna är hur subjekspositioner för klienter konstrueras i repertoarernas vokabulär. Klient-

konstruktioner som är kopplade till dessa repertoarer är, i tur och ordning, klienten som (1) ”kund/som vem som helst”, (2) ”fastlåst/ej hjälpbar”, (3) ”ansvarslös/osjälvständig” och (4) ”omotiverad/ej hjälpvärd”. Gemensamt i dessa klientkonstruktioner är en – ibland uttalad, ibland underförstådd – föreställning om att klienter har, eller annars vid behov kan aktivera eller utveckla, en förmåga att söka hjälp när de behöver. I detta avseende fungerar repertoarerna normaliserande, och klienters förändringsberedskap görs främst till en fråga om ”vilja” eller ”motivation”. Här är repertoaren om responsabilisering av särskilt intresse, vars vokabulär just kretsar kring att framkalla ett självständigt ansvarstagande hos klienten. De ovan nämnda klientkonstruktionerna samspelar med olika förhållningssätt och handlingsstrategier som är sammanbundna med subjektspositioner för socialsekreterare enligt vilka de konstrueras som (1) ”konsult”, (2) ”avvaktande”, (3) ”igångsättare” och (4) ”hushållare”. Tolkningsrepertoarerna relaterar till de ideal som jag identifierar i kapitel 6, och fungerar dels som retoriska argument för handlingsstrategier och förhållningssätt som privilegierar individualistiska ideal (genom att framställa sådana som rationella, attraktiva eller nödvändiga), dels som motargument mot handlingsstrategier och förhållningssätt som privilegierar kontraidealerna (genom att framställa sådana som irrationella, oattraktiva eller onödiga alternativt genom att osynliggöra sådana handlingsmöjligheter).

När socialsekreterare istället iscensätter handlingsstrategier som innebär att de själva tar ett större ansvar rättfärdigas detta ofta med tolkningsrepertoarer vars retoriska organisering och vokabulär för med sig att det sker någon form av abnormalisering av klienter: (1) en repertoar om *handlingskyldighet* inom vilken klienten konstrueras som varandes i en särskild ”fara” på grund av narkotikabruket, (2) en repertoar om *ställföreträdande* där klienten framställs som ”oförmögen/kan inte” och därför inte kan förväntas ta egna initiativ till en förändring, (3) en repertoar om *upplysning* vars centrala klientkonstruktion är att klienten är ”desorienterad/saknar insikt” och därför inte kan förväntas agera i sitt intresse på ett adekvat sätt. Därtill rättfärdigades också ett mer aktivt förhållningssätt ibland också genom (4) en fjärde repertoar om *investering*. Denna repertoar skiljer sig från de övriga genom att ett mer aktivt förhållningssätt från socialsekreterares sida inte rättfärdigades genom att tillskriva klienter en abnormalitet. Repertoarens rättfärdigade funktion vilar istället på föreställningar om klientens förändringsbarhet och på förväntningar om arbetets väntade utfall. Klienten konstrueras här som särskilt ”motiverad/hjälppbar/hjälp-

värd”. Dessa fyra repertoarer samspelar med subjektspositioner för socialsekreterare i vilka de, i korresponderande ordning, konstrueras som (1) ”förpliktigade”, (2) ”ställföreträdande lots”, (3) ”upplysare/klargörare” samt (4) ”satsande investerare”. Tolkningsrepertoarerna relaterar till de ideal som jag identifierar i kapitel 6 dels genom att fungera som argument för att förhållningssätt och handlingsstrategier som privilegierar ideal vilka kan uppfattas som auktoritära är nödvändiga och förnuftiga, dels genom att osynliggöra eller fungera som motargument mot handlingsstrategier och förhållningssätt som privilegierar kontraideal. Repertoarerna kan således ses som institutionellt tillgängliga retoriska lösningar på handlingsimperativets dilemman. Jag visade i kapitlet också hur repertoarerna synliggjorde klienter främst utifrån föreställningar om *ris* (huruvida klienter är i ”fara” eller inte), *moral* (förhållandet mellan klienters ”vilja” och förmåga) och *utfall* (huruvida en insats är välinvesterad) och visade att socialsekreterares handlingsstrategier i förhållande till handlingsimperativet är mer en följd av hur dessa föreställningar sätts samman än av klienters narkotikabruk som sådant. Jag visade också att arbetet retoriskt ger företräde åt ideal med en individualistisk klangbotten genom att framställa dessa som eftersträvsvärda, medan ideal med en klangbotten som kan uppfattas som auktoritär framställs som nödvändiga för att i vissa situationer garantera individers hälsa och självständighet.

Även i kapitel 8 analyserades hur socialsekreterare rättfärdigar olika handlingsstrategier och förhållningssätt i förhållande till handlingsimperativet gentemot klienter, men här var arenan enheternas teammöten. Fokus låg mindre på de diskursiva resurserna som tas i bruk och mer på de interaktionella processer genom vilka institutionella föreställningar om klienter produceras som trovärdiga och faktiska, liksom på processer genom vilka olika sätt att positionera ansvaret för att klienters hjälpbehov tillgodoses framställs som rättfärdiga. Kapitlet relaterar framförallt till avhandlingens tredje frågeställning. Här visade jag hur produktionen av såväl trovärdighet som rättfärdighet är en situerad, kollektiv och i hög grad retorisk praktik som är beroende av ett språkbruk designat för att övertyga. Rättfärdighet produceras genom att på olika sätt förstärka, försvaga, betona och tona ner olika drag och förhållanden hos klienter och i deras situationer, medan trovärdighet skapas med vokabulärer genom vilka beskrivningar framstår som externa från och oberoende av beskrivaren. Trovärdighet skapas också genom ett självpresentationsarbete genom vilket socialsekreterare dels förebygger misstankar om att de skulle ha egen-

intressen investerade i sina beskrivningar, dels positionerar sig själva som medvetna och kompetenta beskrivare med trovärdig kunskap. I kapitlet visade jag också hur risk, moral och arbetets förväntade utfall var fokalpunkter i diskussionerna, hur socialsekreterare, genom ett delikat språkbruk, balanserade individualistiska ideal mot ideal med en mer auktoritär klangbotten, samt hur klienters egen vilja – klienters frihet – gjordes central och sattes i första rummet, även om detta ibland var mot en mer förmyndaraktig eller auktoritär bakgrund.

I kapitel 9, som framförallt knyter an till avhandlingens fjärde frågeställning, analyserades hur socialsekreterare iscensätter handlingsimperativet som försök att påverka klienters förändringsberedskap i förhållande till deras narkotikabruk. Jag kallade sådana iscensättningar för påverkansprojekt, och jag visade hur sådana innefattar ett omfattande och delikat interaktionellt och retoriskt arbete som i hög grad handlar om att balansera individualistiska ideal mot ett arbete som kan uppfattas som auktoritärt. Jag visade hur detta arbete innefattar att tona ner socialtjänstens agenda, att minimera uttryck som signalerar ett eget eller institutionellt intresse i arbetet, att undvika direkta råd och uppmaningar liksom att avhålla sig från att uttrycka explicita påståenden om klienters person eller behov. Jag visade hur påverkansarbetet istället riktar in sig på att försöka få klienter att själva ”vilja”, att själva uttrycka och ta ansvar för sina behov, samtidigt som det görs ett omfattande interaktionellt och retoriskt arbete som syftar till att samma klienter ska uttrycka en *viss* vilja och ta ett *viss*t ansvar. Jag visade hur påverkansprojekt framförallt arbetar genom subjektivering, men också hur en sådan styrning är allt annat än en enkel process. Påverkansprojekt väcker alltid klienters motstånd vilket behöver hanteras genom ett i högsta grad situerat och flexibelt interaktionellt arbete. En förutsättning för att påverkansprojekt ska vara framgångsrika förefaller vara att de inte framstår som påverkansförsök.

Genom avhandlingen har jag också visat hur makt kommer till uttryck i personalens arbete i förhållande till handlingsimperativet, något som relaterar till avhandlingens femte frågeställning. Makt är ständigt närvarande i socialtjänstens arbete, genom de ideal, den kunskap och de kategoriseringar som arbetet implicerar. Genom avhandlingens empiriska kapitel har jag visat hur såväl disciplinerande som repressiva och pastorala maktformer är närvarande i klientarbetet, men framförallt hur arbetet tar sig en form där ett subjektiverande maktuttryck ges företräde. Arbetet sker i första hand inte mot, utan genom, klientens subjekt. Subjektiveringen sam-

spelar dock intimt med andra maktformer. Ibland invävd i en pastoral ”hjälpande” anda där relationen, inom vilken klienters inre liv, önskingar och ambitioner efterfrågas, görs viktigt och där gränsen mellan stöd, styrning och kontroll är svår att dra, andra gånger kringgärdad av mer eller mindre tydligt disciplinerande eller repressiva ramar, där klienters vilja, frihet och ansvar förvisso fortfarande är vad som sätts i centrum, men ställs mot en bakgrund där olika val får konsekvenser som kan uppfattas både som belöningar, bestraffningar och – i vissa fall – hot om tvångsomhändertagande. Frågan om hur makt kommer till uttryck i arbetet i förhållande till handlingsimperativet är något jag återknyter till längre fram i kapitlet, där frågan belyses genom en fördjupad diskussion och relateras till arbetets kontextuella villkor.

## Handlingsimperativets paradoxala förutsättningar

I avhandlingen har jag fokuserat på institutionaliserat språkbruk, vilket har inkluderat ett intresse för institutionella och kulturella språkliga resurser. Detta innebär att jag med förutsättningar främst avser ideologiska meningskonstruktioner som socialsekreterare orienterar sig i förhållande till, konstruktioner som socialsekreterare genom sitt språkbruk och sin praktik förvisso är delaktiga i att reproducera, men som också utgör en villkorande kontext som arbetet av legitimitetsskäl behöver förhålla sig. Detta fokus i avhandlingen är ett resultat av en analytisk avgränsning och ska inte ses som ett ställningstagande för att andra villkor för arbetet skulle vara mindre viktiga. Såväl organisatoriska som ekonomiska förutsättningar har i den tidigare forskningen på flera sätt visat sig spela en stor roll för det sociala arbete som bedrivs inom såväl socialtjänst (se t.ex. Bergmark et al. 2008) som missbruksvård (t.ex. Stenius & Storbjörk 2019; Storbjörk 2020; Storbjörk & Stenius 2018). Men vad denna avhandling bidrar med är alltså ett fokus på villkorande normativa föreställningar och värderingar som är centrala både i och för det sociala arbetet i förhållande till handlingsimperativet, men som också har en bredare förankring i moderna västerländska liberala rättsstater.<sup>95</sup>

---

<sup>95</sup> För att slippa att ständigt skriva ut ”socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet med klienter som använder narkotika” väljer jag i den fortsatta diskussionen att ibland bara skriva ”arbetet” eller ”socialsekreterares/socialtjänstens arbete”, men vad som avses är det ovan nämnda. När jag istället pratar om socialt arbete, eller socialtjänstens arbete, i en större eller mer allmän bemärkelse, så skriver jag ut det.

Ett både uppenbart och övergripande, men samtidigt helt centralt, resultat i avhandlingen är att arbetet förefaller vara fundamentalt paradoxalt till sin natur. Det sociala arbetet bär på elementära motstridigheter som utgör en del av arbetets grundläggande villkor. Jag har visat hur arbetet för socialsekreterare innefattar ett ständigt balanserande och hanterande av ideal, som inte bara är motstridiga utan också bär på dilemmatiska kärnor, och jag har argumenterat för att dessa motstridigheter och dilemman är kopplade till en övergripande spänning i den kulturella kontexten som kan förstås som en spänning mellan individualism och auktoritarism. Det senare ska förstås som något som kan ta sig såväl tvingande och handgripliga som pastorala och ”hjälpande” former, vad Billig et al. (1988, s. 67) kallar ”icke-auktoritär auktoritarism”. Denna spänning förefaller vara ett fundamentalt villkor för arbetet, och nedan fördjupar jag diskussionen om hur denna spänning villkorar arbetet, men också om hur det föreligger ett ömsesidigt beroendeförhållande mellan de former av individualism och auktoritarism som kan rättfärdigas i det sociala arbetet.

### ***Frihetens och auktoritarismens ömsesidiga beroendeförhållande***

Att individualistiska ideal i hög grad är styrande när handlingsimperativet aktualiseras i socialsekreterares arbete är tydligt. Att klienters integritet, självbestämmande och självuppfattning ska respekteras och värnas är grundläggande principer och villkor för arbetets utförande och legitimitet. Med Rose (1999) kan dessa ideal sägas handla om att på olika sätt garantera en *frihet* som medborgare ska äga i förhållande till staten, något som för socialsekreterares del innebär att ett arbete som kan uppfattas som auktoritärt, exempelvis genom att framstå som påträngande, efterhängset eller pådyvlade, i normalfallet ses som ett oönskat socialt arbete associerat med en allt för genomsyrande och förmyndaraktig stat som kränker individuella rättigheter. Individens rätt till en privat sfär, till sin egen verklighetsuppfattning, och till att inte få statens eller socialtjänstens agenda pressad på sig i allt för hög grad, ses normalt som grundläggande rättigheter. Detta är centrala kulturella ideal som länge präglat såväl politiskt som vardagligt tänkande i vad som betraktas som västerländska liberala rättsstater, och kan kopplas till den liberala föreställningen om att individen är samhällets utgångspunkt och sålunda bör ha en hög grad av frihet i förhållande till staten, liksom en möjlighet att förverkliga sig själv (t.ex. Berlin 1969/2011). Men individens frihet är inte bara något som stat och myndigheter ska respektera –

självständiga och autonoma individer är också något önskvärt (Cruikshank 1999), och socialtjänstens arbete inkluderar även att främja och utveckla individers autonomi och självständighet (jfr 1 kap. 1 § SoL). Klienter ska genom socialtjänstens arbete helst bli självständiga samhällsmedborgare. Frihet i förhållande till staten förefaller alltså inte bara vara en rättighet utan även en slags skyldighet. I linje med detta ses i normalfallet även ett socialt arbete som framstår som överdrivet stödjande eller ”klemmande” som allt för ingripande och därmed oönskat, då detta associeras med att klienter passiviseras och görs hjälpberoende, och därför alltså hotar just den frihet som de individualistiska idealen premierar.

Samtidigt är bruket av narkotika förknippat med fara. Utöver direkta hälso-mässiga risker tillskrivs narkotika en förmåga att ”kidnappa” och omorientera användares autonomi och värderingssystem (Agerberg 2004/2018). Med andra ord är det, utöver liv och hälsa, just droganvändares frihet som kan gå förlorad. Så även om individualistiska ideal är centrala i arbetet, kan socialsekreterare ibland se det som nödvändigt att kontrollera eller ingripa i klienters liv på sätt som löper risk att uppfattas som auktoritära. Trots att sådana ageranden kan uppfattas som anti-individualistiska är dessa inslag i det sociala arbetet inga anomalier som inympats i liberala rättssamhällen från främmande auktoritära idétraditioner för att hantera klienter som använder narkotika. Frågan om statens möjlighet till ingripande i individers liv – på vilka grunder, med vilken rätt, i vilket syfte, hur mycket och med vilka medel – har varit, och är alltså, aktuell i liberala rättsstaters politiska debatter och liberala tankesmedjors diskussioner. Inte minst gäller detta frågan om hur den individuella friheten ska kunna garanteras och stärkas i hela befolkningar, trots liberala rättsstaters tydliga tendens att skapa såväl ojämlikhet och beroendeförhållande som exkluderande lojalitetsband mellan individer och grupper (Billig et al. 1988; Mirowski 2016). Statens funktion som auktoritär garant för att en viss frihet garanteras, om än så bara i rollen som en ”nattvaktarstat”, är därför inte främmande, utan en förutsättning för friheten, och en slutsats i avhandlingen är att en viss auktoritarism från socialtjänstens sida kan ses som nödvändig för att garantera klienters frihet.

Omvänt blir det tydligt att även auktoritarismen har premisser, och den auktoritarism som rättfärdigas i socialtjänstens arbete förefaller intimt förbunden med frihet. För vad är det som rättfärdigar att socialsekreterare ibland objudat söker upp klienter i deras hem? Vad rättfärdigar att söka kontakt, ringa och ställa frågor?



Vad rättfärdigar att erbjuda, föreslå och förespråka insatser som klienter inte själva efterfrågar? Vad rättfärdigar att försöka motivera klienter till att ta emot hjälp? Att övertyga och övertala? Eller att, som ibland är fallet, att fixa, ordna, skjutsa, bestämma och på olika sätt ta över ansvaret? Och vad rättfärdigar tvångsingripanden och en temporär frihetsberövning? Helt centralt här, menar jag, är föreställningar om klienters frihet som något som på något sätt är eller kan vara förhindrat, varför socialtjänsten behöver träda in i dess ställe. Arbetet kan också sägas syfta till att hitta, förlösa, aktivera eller återskapa en frihet. I vissa fall är detta ett primärt syfte med arbetet, antingen i samspel med responsabiliserande och disciplinerande ramar där klienter ska frigöras från hjälprelationer som anses passiviserande genom att lära sig ta ett större självständigt ansvar för sin hälsa och sin framtid. Eller i pastorala ”hjälpande” former där klienter, genom att stödjas eller bringas till en viss ”insikt”, ska få bättre förutsättningar för att fatta ansvarsfulla beslut gällande sig själva. I andra fall är frihet ett mer långsiktigt mål med socialtjänstens insatser. Begrepp som ”beroende”, som allt oftare används för att beteckna narkotikaproblematik, står i skarp kontrast till frihet. Att rehabilitera klienter från ett ”beroende” framstår därför som ett sätt att arbeta för deras frihet. Även arbetet på LVM-institutioner, som genom sin tvångskaraktär har en tydlig koppling till auktoritarism, syftar primärt till att få klienter att frivilligt ta emot vård, och långsiktigt syftar behandlingsarbetet till att klienten ska bli fria från sina narkotikaproblem (3 § LVM). Frihet är sålunda ett villkor för handlingsstrategier som kan uppfattas som auktoritära genom att vara vad som rättfärdigar dem. Så om frihet förutsätter en viss grad av samhällelig auktoritarism, så förutsätter även auktoritarism för sin legitimitet någon form av frihet, och ett argument jag för fram är att denna paradox är kulturellt inherent i moderna liberala rättsstater (jfr Billig et al. 1988).

## **Frihet och styrning**

Arbetet i förhållande till handlingsimperativet implicerar alltså ofrånkomligen en sida som kan uppfattas som auktoritär. Men ett arbete som uppfattas som opåkallat auktoritärt riskerar att undergräva arbetets legitimitet, samtidigt som underlåtenhet att agera när klienter befaras fara illa och inte förmår att reda sig själva också är något som kan urholka legitimiteten. Ovan har jag argumenterat för att det finns ett ömsesidigt beroendeförhållande mellan individualism och auktoritarism, men det

finns också fog för påståendet att de individualistiska idealen, sedda som klienters frihet, på flera sätt ges en alldeles central och framskjuten plats i arbetets retorik. Nedan utvecklar jag detta resonemang samtidigt som jag argumenterar för att en retorik om frihet är en viktig förutsättning, inte bara för arbetets legitimitet, utan också för arbetets utförande.

### ***Frihetens retoriska företråde***

Socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet kan sägas bära på en *upptagenhet* av frihet. Klienters frihet är en fokuspunkt i arbetet, något som granskas, bedöms och värderas. Föreställningar om huruvida klienter kan, inte kan, vill eller inte vill, är många gånger avgörande för socialtjänstens förhållningssätt och för vilka handlingsstrategier och åtgärder vidtas. Ibland är frihet något som förutsätts, ibland något ska produceras. Vissa föreställningar om klienters frihet rättfärdigar handlingsstrategier som kan uppfattas som auktoritära, andra föreställningar rättfärdigar förhållningssätt som kan uppfattas som tillbakadraganden eller som passivitet från socialtjänstens sida – antingen med hänvisning till föreställningen att klienter är fria att självständigt söka hjälp när de behöver, eller med hänvisning till föreställningen att sådana förhållningssätt kan motverka att passiva beroendeförhållanden till socialtjänsten utvecklas eller befästs och att det självständiga ansvarstagandet stärks. Frihet tillmäts ett värde som inte auktoritarism har i retoriken. Frihet är eftersträvansvärt, en dygd, medan ageranden som kan uppfattas som auktoritära mer framstår som nödvändigt ont. Retoriskt rättfärdigas alltså en viss auktoritarism med hänvisning till frihet, medan den omvända retoriken är ovanlig. En sådan retorik skulle troligen vara föga framgångsrik då den implicerar att staten överordnas individen. Idén om individens företråde framför staten är starkt förankrad i moderna liberala rättsstater och i vår vardagliga *common sense*. Frihet kan således sägas ha ett retoriskt företråde framför auktoritarism och är genom detta ett centralt villkor för arbetet.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> Jag vill här betona att jag uttalar mig om den retoriska – inte faktiska – relationen mellan frihet och auktoritarism, och det är här värt att påpeka att många forskare har lyft fram att styrningsstrategin i moderna liberala rättsstater fungerar och görs effektiv just genom den individuella friheten (t.ex. Rose 1999). Med andra ord går det att från ett annat håll också argumentera för att behovet av effektiv styrning rättfärdigar individuell frihet.

### *Responsibiliserad frihet*

Men frihet är ett abstrakt begrepp och saknar betydelse innan det avgränsas och definieras. Även om frihet är ett fundamentalt villkor för arbetet i förhållande till handlingsimperativet ska begreppet inte förväxlas med exempelvis anarki eller rätten att ”göra vad man vill”. Som jag i kapitel 2 beskrev, så menar många forskare (t.ex. Mik-Meyer & Villadsen 2013; Mirowski & Plehwe 2009; Rose 1999) att moderna liberala rättsstater i väst de senaste decennierna allt mer kommit att präglas av en viss sorts liberalism som jag betecknade som nyliberal, och den frihet som avses är en speciell form av liberal frihet, en välreglerad ”responsibiliserad” frihet (Barry, Osborne & Rose 1996, s. 8) som är intimt förknippad med nyliberala idéer och praktiker. Denna responsibiliserade frihet är sammantvinnad med nyliberalismens syn på individ, marknad och stat. Till skillnad från den klassiska liberalismens uppfattning (t.ex. Smith 1776/2020) uppfattas vare sig ”fria” responsibiliserade subjekt, fria marknader eller fri konkurrens som något naturligt givet eller som något som uppstår och organiserar sig spontant och optimalt i statens frånvaro. Statens roll är därför inte att blott garantera den ”fria” marknaden och de ”fria” individerna ett utrymme att konkurrera på, utan istället att aktivt konstruera och understödja sådana marknader och konkurrerande subjekt, liksom att föra in marknadsprinciper och konkurrens på områden som tidigare stått utanför, genom många gånger genomgripande statliga interventioner (Mirowski & Plehwe 2009). Mycket forskning visar att välfärdssystemets funktion i en liknande anda, snarare än att fungera som ett skyddsnät eller som en kompensation för de som missgynnas i samhället, har mer kommit att handla om att understödja och producera ”fria” responsibiliserade subjekt som självständigt agerar i enlighet med den liberala marknadsekonomins krav: entreprenörliknande subjekt som tar ett självständigt ansvar för sin hälsa, utbildning och framtid, subjekt som investerar i sig själva och av egen kraft flexibelt väljer att agera utifrån den liberala marknadens behov genom att på olika sätt rusta sig för konkurrens med andra ”fria individer” (t.ex. Bennett 2008; Brown & Baker 2012; Clarke 2005; Foucault 2004/2013; Kananen 2012; Miller & Rose 2008; Rose 1999). Ur detta perspektiv framstår frihet allt mer som individens skyldighet – en skyldighet till oberoende.

Nyliberalismen innefattar en retorik som är kritisk till staten och – kanske framförallt – till samhället som garant för individers trygghet och välfärd. Det stämmer att den offentliga välfärdssektorn i den nyliberala retoriken ofta framställs

som för stor och för kostsam, liksom att den sägs producera passiva stöd- och bidragsberoende individer. Men som Mirowski (2016) säger handlar den nyliberala strategin egentligen inte om att minska staten inblandning i individers liv eller i marknaden, utan om att förändra dess roll (jfr även Burchell 1996). Mirowski och Plehwe (2009) argumenterar för att strategin är att använda statens makt till att konstruera, införa och upprätthålla marknadsprinciper, konkurrens och ”fria” responsabiliserade subjekt, men även att *naturalisera* sina idéer och principer i stater och individer genom att undandra dem från demokratisk kontroll. Genom att bygga in bärande principer i liberala rättsstaters grundsystem – i dess lagstiftning, konstitution och institutioner – kan en sådan ordning garanteras även långsiktigt, men en viktig konsekvens av detta är att centrala politiska frågor rullas tillbaka och avpolitiserar. Statens överordnade fråga blir hur politiken och samhället ska utformas för att verka för marknadens bästa, medan frågan om hur vi vill organisera vårt samhälle och leva underordnas. Dess idéer om samhället, liksom om människan som *homo oeconomicus* – som egentligen är strategins artefakter – naturaliseras som odiskutabel *common sense* (Read 2016). Brown (2015; 2019) beskriver detta som en djupt antidemokratisk sida i den nyliberala strategin som hon menar fungerar genom att ”installera marknad och moral på områden som tidigare kännetecknades av samhälle och demokrati” (Brown 2019, s. 108). Sett ur detta perspektiv kan nyliberalismens egentliga måltavla sägas vara demokratin, eftersom folkets vilja och kontroll potentiellt skulle kunna hota den nyliberala ordningen.

### ***Subjektivisering som villkor för styrning***

Tidigare forskning om svensk socialtjänst och missbruksvård har – i synnerhet när det har handlat om narkotika – ofta synliggjort maktens och styrningens disciplinära och repressiva, men även pastorala, sidor (t.ex. Billqvist 1999; Järvinen 2002/2013; Petersson 2013a; Sahlin 2001). Även om sådana sidor ständigt är närvarande i socialtjänstens arbete, så är ett bidrag med denna avhandling att kasta ljus på frihetens plats i styrningen. Rose (1999) menar att frihet är en av den nyliberala styrningsteknologins viktigaste resurser, men inte bara för att styrningen syftar till att producera responsabiliserade ”fria” subjekt eller för att föreställningar om frihet rättfärdigar en viss auktoritarism, utan för att den också utgör en plats för styrningen att verka igenom. Frihet behöver i sammanhanget därför förstås i ytterligare en bemärkelse, nämligen som en möjlig *interventionsyta* genom vilken styrningen kan

arbeta: en yta på vilken det är möjligt att styra – inte genom att arbeta för klienters underkastelse i förhållande till socialtjänstens råd, förmaningar, krav, tvång eller färdiga lösningar – utan just *genom* klienters frihet och subjekt. Genom att forma klienters egna ambitioner, önskingar och intressen kan styrningen fungera subjektiverande (Dean 1999/2010; Foucault 2000a). Även när tvångsvård kommer på tal är det i första hand denna interventionsyta som eftersöks. Ibland ska den lirkas och lockas fram och arbetas genom innan tvångsvård aktualiseras, ibland ska den tvingas eller pressas fram genom tydlig information om frihetens gränser, och sedan arbetas genom. Det är här också värt att åter påminna om att även själva tvångsvården, när den väl blir aktuell, primärt syftar till att frammana just denna yta genom vilken det fortsatta arbetet sedan kan ske (3 § LVM). Arbetet genom klienters frihet sker således i ett intimt samspel med såväl pastoralala som disciplinära och repressiva strategier, men klienters frihet och kapacitet att styra sig själv är vad som normalt sätts i första rummet. En övergripande slutsats, som jag argumenterar för nedan, är att subjektivering kan förstås som ett villkor för arbetets möjliggörande genom att det hjälper socialsekreterare att hantera handlingsimperativets paradoxala förutsättningar och dilemman, samtidigt som det också är en styrningsform som litar sig med och upprätthåller en nyliberal *common sense*.<sup>97</sup>

### *Subjektivering och påverkansarbete*

I avhandlingen har jag visat hur frihet är helt centralt för socialtjänstens styrning. I kapitel 9, när jag analyserade klienters påverkansarbete som påverkansprojekt, visade jag hur arbetet i första hand riktar sig mot klienters inre, mot deras subjekt. Det överordnade målet med påverkansarbetet är inte att klienter underkastar sig socialtjänstens insatser, utan att få dem att själva ”vilja” och ”välja” att engagera sig i insatser. I centrum för arbetet sätts klienters livsvärldar och strävanden. Som på en arbetsyta utspelar sig och organiseras arbetet: nutids- och framtidsversioner konstrueras, önskemål och behov formuleras, ambitioner får form. Klienters inre är något som efterfrågas, de får formulera sig, tycka, tänka, uttala sig om fördelar och nackdelar med olika handlingslinjer och – framförallt – de får välja. Men arbetsytan

---

<sup>97</sup> Även om jag med villkor och förutsättningar i avhandlingen främst avser normativa ideologiska meningskonstruktioner – ideal – är det här värt att lyfta fram att subjektiveringen också hjälper socialsekreterare att hantera andra besvärliga villkor i arbetet, inte minst ekonomiska sådana, genom att vara ett sätt att prioritera och ransonera med befintliga resurser och genom detta göra ransoneringsarbetet mindre synligt.

är också en plats för socialsekreterare att intervensera på: visst material lyfts fram, annat tonas ner, klienter ombeds vidareutveckla och omformulera, värdera och rangordna. Genom detta arbete kan materialet arrangeras strategiskt i särskilda mönster, visst material ställas mot annat, valsituationer kan skapas, alternativ och konsekvenser kan målas upp och göras attraktiva eller avskräckande. På arbetsytan sker sålunda ett strategiskt arbete med det aktuella arbetsmaterialet, och när vissa mönster träder fram och återspeglas tillbaka till klienterna kan de lämnas att dra sina egna slutsatser. Genom att klienter själva verbaliserar, värderar och uttalar sig om för- och nackdelar med olika livsval skapas en spänning i deras inre. Argumentationen blir en del av deras inre liv (jfr Karlsen & Villadsen 2008), en argumentation som – likt hur det moraliskt motiverade nykterhetsvårdsarbetet som utfördes i Sveriges gamla fattig- och nykterhetsvårdsnämnder (Oscarsson 2011) – annars hade utspelat sig mellan socialsekreterare och klienter. Med Rose (1989/1999, s. 11) kan arbetet beskrivas som en ”infiltrering” av klienters ambitioner till självreglering. Arbetet producerar genom detta inte klienter som blott underkastar sig myndigheters eller experters makt och ”bättre vetande”, utan responsabiliserade, hjälpbara och hjälpvärda subjekt som är beredda att ta ett eget ansvar för sin hälsa och sin framtid.

Arbetet genom klienters frihet möjliggör en styrning som inte framstår som auktoritär, samtidigt som styrningen både har som mål, och rättfärdigas genom att syfta till, att forma responsabiliserade subjekt med en särskild sorts frihet. Arbetet lierar sig således väl med den neoliberala styrningsrationaliteten, som egentligen inte skapar fria individer i någon egentlig mening, utan snarare styr och kontrollerar individer genom en idé om frihet som formar dem till ansvarstagande individer som frivilligt investerar i sig själva och rustar sig för framtiden (jfr Read 2016). Styrningen är således både beroende av – men bidrar också till att reproducera – en viss föreställning om den fria individen som ett ansvarstagande och egennyttigt subjekt, en föreställning som har kommit att naturaliseras som en del av vår *common sense* (ibid.). Feher (2009) talar i detta sammanhang om en styrning som skapar själventreprenörer som frivilligt investerar i sitt ”humankapital” för att rusta sig för en bättre framtid, en styrning som arbetar just genom att producera ”vilja”.

Detta, menar jag, kastar ljus på varför det inom socialt arbete – men även inom hälso- och sjukvård – allt mer har kommit att talas om motivation i samband med såväl narkotika-, alkohol-, tobak- och andra livsstilsfrågor så som kost- och motions-

vanor, och varför motivationsstärkande metoder, så som MI (*motivational interviewing*) och MET (*motivational enhancement therapy*), har haft en så pass stor genomslagskraft. Samtalsmetoder som MI och MET kan förvisso beskrivas som klientcentrerade genom att det är klienters livsvärld som sätts i centrum, men samtidigt finns det ett statligt incitament att motverka livsstilar som står i opposition till samhällets krav på autonoma, flexibla och konkurrenskraftiga individer, varför dessa metoder erbjuds i syfte att främja önskade beteenden och motverka oönskade (jfr Svensson 2000/2009). När socialtjänstens bedriver motivationsarbete med klienter som använder narkotika finns det ofrånkomligen en agenda. Arbetet behöver förhålla sig till ett givet uppdrag och givna mål, och arbetet sker i relation till en viss kunskap och vissa resurser. Motivationsarbete som sker med ett statligt mandat handlar således i slutändan om att ”motivera” klienter att vilja vad samhället vill att de ska vilja (även om klienters och samhällets vilja naturligtvis kan sammanfalla). Men genom ett arbete som sker genom klienters frihet – ett arbete med klienters upplevelser, målbeskrivningar och ”vilja” – kan detta ske på ett sätt som inte framstår som auktoritärt (jfr Karlsen och Villadsen 2008; Villadsen 2003; 2012).

### *Subjektivering och tillbakadragande*

Socialtjänstens styrning av klienter genom deras frihet kan fungera på mer eller mindre uppenbara sätt. I avhandlingen har jag visat hur socialsekreterare ibland väljer att ”göra mindre” i förhållande till klienters narkotikabruk med hänvisning till respekt, resignation eller resursbrist. Att som myndighet agera passivt i förhållande till klienters narkotikabruk, eller ”dra sig tillbaka” och låta individer själva ta ansvar för att uppsöka hjälp när de anser sig behöva, kan förvisso beskrivas som uttryck för såväl respekt som resignation eller resursbrist, men samtidigt fungerar sådana tillbakadraganden också styrande eftersom det för de som behöver hjälp blir nödvändigt ta ett självständigt ansvar för att komma i åtnjutande av hjälpen. De behöver med andra ord för egen maskin aktivera eller utveckla sidor i sig själva som det är önskvärt att de utvecklar. I den mån detta också sker fungerar socialtjänstens förtroende för att individer självmant söker hjälp när de behöver som passiva responsabiliserings- och subjektiveringstekniker. Socialsekreterare väljer ibland också att ”göra mindre” med direkt hänvisning till att klienter behöver lära sig att ta ansvar själva. Det handlar då om att avsluta kontakten med klienter eller att neka dem en viss insats för att markera att det är klienterna själva – inte någon myndighet eller

vårdgivare – som äger huvudansvaret för deras hälsa och framtid. Syftet är att de ska ta ett större självständigt ansvar och engagera sig mer i sin hälsa och framtid, eller i socialtjänstens insatser, inte bara passivt ta emot stöd. Tillbakadragandet, som i dessa fall mer uttalat framställs och rättfärdigas som en aktiv responsabiliseringsteknik, samspelar då med disciplinerande ramar genom att klienter kan uppfatta tillbakadragandet som en slags bestraffning, samtidigt som hjälpen – som åter kan bli aktuell när klienter uppvisar rätt typ av motivation – kan fungera som en belöning. Tillbakadragande kan alltså fungera genom att forma och responsabilisera klienters frihet. Som Rose (1999) säger ligger det i nyliberala välfärdsregimers argumentation att staten eller myndigheter bör spela en mindre roll och dra sig tillbaka från individens förhållande, men sådana tillbakadragande ska inte ses som frånvaro av statlig styrning, utan som en övergripande strategisk styrningsteknik som syftar till att producera en *autonomisering* hos individer (Burchell 1996). Således lierar sig passivitet och tillbakadraganden på mer än ett sätt med nyliberal strategi.

#### *Den osynliga och naturaliserade makten*

Frihet ska alltså inte sättas i kontrast till styrning (Foucault 2004/2013; Barry, Osborne & Rose 1996; Rose 1999) utan har en central funktion i socialtjänstens styrning av klienter som använder narkotika. Genom frihet är en styrning möjlig som inte framstår som auktoritär, och genom att arbeta genom frihet kan handlingsimperativets paradoxala förutsättningar således hanteras. Men en konsekvens av detta är att styrningen – makten och auktoritarismen – blir svår att upptäcka. Styrningen kan i viss mån till och med sägas *behöva* vara osynlig för att vara framgångsrik. I avhandlingen har jag visat hur socialsekreterares påverkansprojekt är framgångsrika i samma grad som de inte framstår som påverkansförsök. Att denna typ av styrning förblir osynlig, eller inte ens uppfattas som styrning, för med sig att dessa aspekter av det sociala arbetet – vilka jag menar är helt centrala i socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet – inte blir ämne för granskning, debatt och diskussion. Arbetets mer öppna disciplinära och repressiva sidor där auktoritarismen framträder tydligt, så som i LVM-vården, är något som diskuteras både öppet och flitigt, och LVM-vårdens legitimitet är omtvistad (t.ex. Runquist 2009; 2012; SOU 2011:35; Tännsjö 2002). Men den subjektiverande maktens legitimitet, styrningen som verkar genom klienters frihet, faller dock allt som oftast utanför dessa diskussioner.



Det är här värt att påminna om vad Brown (2019) och Mirowsky (2016) benämner som en antidemokratisk sida i den nyliberala strategin, nämligen att den, genom att bygga in sina idéer och föreställningar i samhällets grundstruktur, och därigenom cementera och naturalisera sina postulat, avpolitiserar frågor som tidigare varit ämne för demokratiska debatter och beslut (jfr även Read 2016). Detta samtidigt som den nyliberala statens uppgift är att understödja och aktivt skapa just en verklighet som bygger på dessa idéer och föreställningar. Strategin kan således sägas producera och reproducera vad som redan framstår som naturligt. Som Lemke (2001) säger skapar strategin en verklighet som redan påstås existera (jfr även Nyberg 2016). Det går här att dra ett antal paralleller till hur socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet bedrivs som är värda att lyfta fram. För vad som sker när socialtjänsten ”drar sig tillbaka” och förlitar sig på klienters egen ansvarsförmåga, med uttalad eller underförstådd hänvisning till att en sådan finns, är just att klienter behöver utveckla eller aktivera en sådan ansvarsförmåga. Och vad är det som pågår i socialsekreterares påverkansprojekt? Även om det bara är klienters egna ”vilja” och egna ”sanningar” som tillmäts kraft nog att kunna bära en förändringsprocess, så syftar arbetet till att forma en *vis* vilja och *vis*a sanningar som klienterna ska fås att uttrycka. Arbetet kan således på flera sätt sägas producera vad den redan påstår existerar – ett visst responsabiliserat subjekt som lierar sig med den neoliberala världsbilden. Men likt hur centrala frågor undandras demokratiska diskussioner och beslut på det politiska planet kan också centrala frågor om det sociala arbetets roll, utformning och framtid sägas dras undan från den professionella diskussionen, genom att särskilda föreställningar om individen, dess relation till sig själv och till samhället, byggs in i det sociala arbetets metodarsenal och naturaliseras. Istället för att framstå som arbetets artefakt framstår det responsabiliserade subjektet som befriad natur, och styrningen som skapar subjektet framstår mer som ett befrielsearbete (jfr Villadsen 2003). Och på samma sätt undkommer också den subjektiverande styrning som sker under motivationsarbetets flagg öppna diskussioner om makt i socialt arbete. Socialt arbete genomsyras av makt, utan makt kan socialt arbete inte åstadkomma någonting och skulle heller inte ha något mandat vare sig från klienter eller från politiskt håll, men genom att en väsentlig del av den styrning som sker i det sociala arbetet osynliggörs, försvåras också en viktig diskussion.

## Handlingsimperativet och retorik

En annan övergripande slutsats i avhandlingen är att socialt arbete i förhållande till handlingsimperativet bär på en inte obetydlig, men ofta förbisedd, retorisk sida. I hög grad är detta sociala arbete – i flera avseenden – en *retorisk praktik*. I avhandlingen har jag visat hur socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet rättfärdigas med stöd av institutionaliserade tolkningsrepertoarer som är retoriskt organiserade för att framställa vissa handlingsstrategier som legitima, samtidigt som alternativa strategier framstår som oattraktiva och inadekvata eller osynliggörs. Jag har också visat hur retorik spelar en central roll när personal diskuterar klienter och klienters situationer på teammöten. Att framställa klienter som hjälpbehövande och hjälpvärda, eller för den delen som icke hjälpbehövande eller hjälpvärda, är i hög grad en retorisk prestation. Vidare har jag visat hur socialsekreterares påverkansprojekt i samtal med klienter innefattar ett delikat retoriskt arbete som kan vara avgörande för om arbetet anses framgångsrikt. Även själva betonandet av frihet kan på ett övergripande plan ses som en ideologisk retorisk strategi som bidrar till att möjliggöra arbetet i förhållande till handlingsimperativet, något som också pekar på hur retorik är intimt förbundet med den kulturella kontexten och människors *common sense*. Jag har visat hur de retoriska figurer och resurser som socialsekreterare använder sig av stödjer sig på sådant som ”vi alla vet”, och genom detta hur retorik fungerar genom att liera sig med en naturaliserad världsbild. Föreställningen att individen i normalfallet själv ska äga, eller annars lära sig att ta, huvudansvaret för sin hälsa och sin framtid, planera och investera i sin utbildning, skaffa erfarenheter, och på olika sätt rusta sig för konkurrens med andra individer, på arbetsmarknaden, på bostadsmarknaden och i relationer, är ”sanningar” som idag sällan ifrågasätts. I detta avseende kan vår *common sense* sägas uttrycka och liera sig med en nyliberal vardagsideologi (jfr Billig et al. 1988) som understödjer sådana föreställningar om individen och samhället. Sett ur detta perspektiv kan retoriken som sådan sägas utgöra en komponent i den svärfångade nyliberala styrningsrationaliteten.

### ***Retorik som villkor för socialtjänstens imperativa uppdrag***

Som Potter (1996; se även Billig 1987/1996) säger har all språkanvändning en retorisk sida på så sätt att varje utsaga bär på ett ställningstagande för en viss version av verkligheten. Ur en sådan synvinkel är alltså retorik en ofrånkomlig och inne-

boende aspekt av språkanvändning, så även i det sociala arbetet. Men det finns också skäl att argumentera för att retorik får en framskjuten roll i socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet. Arbetets paradoxala förutsättningar innebär att socialsekreterares ageranden i förhållande till handlingsimperativet potentiellt kan kritiserars, oavsett hur de agerar. Som jag i avhandlingen har visat kan de både anses göra ”för mycket” och ”för lite” i förhållande till klienters narkotikabruk, varför deras arbetet bär på en problematik i förhållande till legitimitet. Ett villkor för att handlingsstrategier och förhållningssätt i relation till handlingsimperativet ska framstå som legitima förefaller vara att de rättfärdigas på sätt som uppfattas som *övertygande*. Problematiken förstärks av att det i det sociala arbetet generellt också finns en relativt stor osäkerhet om arbetets utfall (jfr Johansson, Dellgran & Höjer 2015, s. 32). Även om socialsekreterare grundar sina handlingsstrategier i bästa tillgängliga kunskap och använder sig av evidensbaserade utrednings- och bedömningsverktyg, och även om arbetet sker i linje med nationella riktlinjer och insatser väljs förnuftigt utifrån det aktuella kunskapsläget, är arbetets utfall förknippat med stor osäkerhet. Som Bergmark (2012) säger så skiljer sig socialt arbete från det medicinska området, där den evidensbaserade medicinen (EBM) varit framgångsrik som garant för effektiv behandling. Såväl kontextuella faktorer som faktorer hos klienter och socialarbetare är svårare att kontrollera i det sociala arbetet. Individer, liksom sociala problem, är komplexa, och klienter som kommer i kontakt med socialtjänsten har ofta flera överlappande och eventuellt förbundna bekymmer. När handlingsimperativet aktualiseras är svårigheten särskilt stor, då det inkluderar att bedöma såväl tänkbara nära förestående konsekvenser av ett narkotikabruk som klienters autonomi. Socialsekreterare kan aldrig fullt ut känna till klienters förhållanden, förmågor och intentioner, samtidigt som socialtjänstens ageranden i förhållande till handlingsimperativet kan få stora konsekvenser för såväl klienters hälsa, framtid och integritet som för den professionella legitimiteten och enheternas ekonomi. Mot bakgrund av detta så står ett socialt arbete som grundar sig på bästa tillgängliga kunskap och välöversvägda professionella bedömningar inte i kontrast till att retorik är ett av arbetets villkor. Även professionella bedömningar behöver rättfärdigas på ett övertygande sätt. Beslut om handlingsstrategier i förhållande till handlingsimperativet är svåra och implicerar ideologiska dilemman som vare sig organisatoriska policydokument eller nationella riktlinjer kan lösa. Detta är ett skäl till att socialsekreterare erkänns en diskretion i sitt arbete som de också förväntas

använda sig av (Johansson, Dellgran & Höjer 2015, s. 32). I avhandlingen har jag visat hur retorik är en viktig del i denna diskretion, som används både för att producera övertygande klientversioner inför kollegor på teammöten och för att påverka klienters beredskap att ta emot insatser.

Mot denna bakgrund är det värt att väcka frågan om huruvida ökade krav på ett evidensbaserat arbete kan få som konsekvens att retorik får en än mer framskjuten plats i arbetet. Om kravet på socialsekreterare att ”veta” är något som ökar blir det svårare att ”inte veta”. Så länge det finns något slags handlingsimperativ kommer socialsekreterare alltid behöva agera. Men om det sociala arbetets förutsättningar är sådana att socialsekreterare aldrig kan veta allt som är relevant om klienter och deras situationer i förhållande till de beslut som behöver fattas i förhållande till handlingsimperativet, att även välöverbägda besluts utfall är svåra att förutsäga och dessutom implicerar motstridigheter och ideologiska dilemman (hur man än gör kan det uppfattas som ”fel”) är det inte en långsökt tanke att retorik får en allt mer central roll när kraven på säkerhet och evidens ökar, och blir ett allt viktigare villkor i rättfärdigandet av handlingsstrategier och insatser. I detta sammanhang är det värt att lyfta hur jag i avhandlingen också har visat hur evidensbaserade utredningsformulär som ASI (*addiction severity index*), liksom populärvetenskapliga artiklar och resultat från drogtester, används retoriskt för att övertyga i olika sammanhang. Som Foucault (1975/2017) har visat så är makt och kunskap omöjliga att separera – makt och kunskap är intimt sammanflätat och skapar sanningsregimer som i det här fallet skänker legitimitet åt socialsekreterares arbete i förhållande till såväl arbetsledning och klienter som omvärlden. Jag vill här betona att det inte är min mening att argumentera för att evidensbaserad metodik inte skulle vara av värde i det sociala arbetet – när samhället tar klienters tid i anspråk är det av största vikt att den hjälp de får är den bästa tänkbara – utan istället att rikta blicken mot att evidensbaserade metoder och arbetssätt fyller flera funktioner än de postulerade.

## **Handlingsimperativet, den politiska visionen och socialt arbete**

Till sist vill jag föra en diskussion om socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet och den politiska visionen om ett narkotikafritt samhälle. Den

svenska strategin bygger på en nollvision som är styrande för politikens utformning, varför allt handhavande av icke-läkarföreskriven narkotika – det egna bruket inkluderat – är kriminaliserat. Även om kriminaliseringen av det egna bruket allt oftare ifrågasätts av såväl forskare som andra debattörer, ses ett konsekvent samhälleligt avståndstagande som ”en viktig aspekt för att förhindra att människor testat eller missbrukar narkotika” (regeringens skrivelse 2015/16:86, s. 10) från offentligt håll, och vikten av tidig upptäckt liksom tidiga insatser är något som ofta betonas (ibid.; SKL 2018). Socialtjänsten har i den narkotikapolitiska strategin en central roll för att ”förebygga och motverka missbruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel” (7 § SoL), att ”aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket” (5 kap. 9 § SoL) och att, när vissa kriterier anses uppfyllda, verka för tvångsvård (4 § LVM). Genom detta handlingsimperativ åläggs alltså socialtjänsten att arbeta för att motverka narkotikabrukets utbredning och minska brukets individuella skadeverkningar (Bergmark 1998, s. 63). Kriminaliseringen av narkotikakonsumtion och den politiska nollvisionen för med sig att allt narkotikabruk kan ses som ett missbruk som ska motverkas, samtidigt som långt ifrån alla som använder narkotika har behov av insatser från socialtjänsten. Att avgöra huruvida ett narkotikabruk är att betrakta som ett ”missbruk” är svårt oavsett vad begreppet laddas med för betydelse, inte minst om individen i fråga själv inte vill medverka i socialtjänstens utredning. Det finns här en svårhanterlig grumlighet i uppdraget som handlingsimperativet tillskriver socialtjänsten.

I avhandlingen har jag visat hur socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet innefattar en mängd handlingsstrategier, som ibland innebär att ”göra mer” och ibland att ”göra mindre” i förhållande till klienters narkotikabruk och narkotikaproblem. Övergripande kan socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet sägas inkludera ageranden från socialtjänstens sida som kan få som följd att klienter kommer ifrån ett narkotikabruk. När klienter genom sitt narkotikabruk anses utsätta sig för fara, eller när klienter anses sakna förutsättningar att kunna agera i sitt eget intresse, kan såväl stödjande och ”hjälpande” insatser som kraftigare – ibland tvingande – ingrepp i individers liv rättfärdigas och realiserats. Men samtidigt lämnas också vuxna klienter med en narkotikaproblematik inte sällan att själva ta ansvar för att söka hjälp när de anser att de behöver. Detta sker med hänvisning till såväl respekt som till resignation och resursbrist. Att låta klienter ta

ett självständigt ansvar menas dessutom vara något som kan stärka deras ansvarsförmåga och autonomi. En slutsats i avhandlingen är därför att det inte är klienters narkotikabruk eller narkotikaproblem *per se* som är arbetets primära måltavla. Klienters eventuella narkotikaproblem förefaller inte i sig vara ett avgörande villkor för socialtjänstens myndighetsutövande arbete med vuxna klienter i förhållande till handlingsimperativet. Istället framstår andra villkor som mer centrala: För det första har jag visat hur föreställningar om *risk* är ett centralt villkor i arbetet i förhållande till handlingsimperativet. Det är inte huruvida klienter använder narkotika eller har narkotikaproblem som är avgörande för socialtjänstens agerande, utan snarare huruvida ett narkotikabruk anses medföra påtagliga och allvarliga faror eller ej. Med risk avser jag dels risker i förhållande till klienters liv och hälsa, dels risker i förhållande till socialtjänstens legitimitet, risker som torde samspela. För det andra har jag visat hur föreställningar om *moral* förefaller vara ett viktigt villkor i arbetet. Huruvida klienter ”vill” komma ifrån sitt narkotikabruk är helt centralt, och att skilja de klienter som inte ”kan” från de som inte ”vill” förefaller vara en betydelsefull del av arbetet och något som avgör vilka handlingsstrategier som blir eller inte blir aktuella. För det tredje har jag visat hur föreställningar om *arbetets utfall* förefaller vara ett villkor i arbetet. Huruvida en insats från socialtjänstens sida förväntas leda till att klienter blir självständiga och kan återgå till ett liv där de själva tar ansvar för sin situation och framtid är något som påverkar huruvida och hur socialsekreterare investerar tid och resurser. I arbetet balanseras och värderas föreställningar om risk, moral och utfall, och beroende på hur dessa föreställningar sätts samman rättfärdigas olika grader av aktivitet och olika handlingsstrategier från socialtjänstens sida. Vidare har jag visat att socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet företrädesvis sker på ett *indirekt* sätt. Inte främst genom att ”aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket” (jfr 5 kap. 9 § SoL), utan snarare genom att – ibland aktivt men många gånger också passivt – verka för att klienter aktiveras, utvecklas eller formar en viss sorts ”*vilja*” till hjälp. Jag har i avhandlingen visat hur detta – att utveckla responsabiliserade subjekt som själva tar ansvar för sin hälsa och sin framtid och själva aktivt väljer att engagera sig i eventuella hjälpinsatser – ofta är överordnat att klienter accepterar insatser för sina narkotikaproblem.

## ***Socialsekreterarrollen***

Sättet på vilket handlingsimperativet realiseras är något som kan förstås i relation till arbetets paradoxala kontextuella villkor och förutsättningar. Att agera med direkt hänvisning till klienters narkotikabruk utan att rättfärdiga detta, exempelvis med att det föreligger allvarliga och påtagliga risker, att klienter saknar förmåga att reda sig själva, eller att en satsning förväntas leda till att klienter snabbt blir drogfria, självständiga och nyttiga samhällsmedborgare, skulle troligen medföra problem. Att som socialsekreterare, vars legitimitet och effektivitet är avhängigt att det arbete som bedrivs framstår som ”hjälpande”, jaga klienter skulle sannolikt föra med sig legitimitetsproblem, om klienterna i fråga inte uttrycker någon vilja till hjälp, inte signalerar någon uppenbar oförmåga att söka hjälp, och inte heller tycks sväva i någon direkt livsfara. Likaså skulle troligen en förmanande och fördömande attityd till klienters narkotikabruk, liksom förmyndarliknande uppmaningar till klienter att ta emot vård och behandling, inte falla i god jord. Arbetet skulle framstå som opåkallat auktoritärt och dessutom vara kontraproduktivt. Socialsekreterare kan inte framstå som för mycket ”polis” i förhållande till klienters narkotikabruk, utan behöver uppvisa en nyfiken, intresserad och accepterande sida. Socialtjänstens makt behöver framstå som mer pastoral än polisiär till sin form (jfr Rose 1999; jfr även Holmes 2002). På samma sätt skulle ett arbete där socialsekreterare regelmässigt lägger ner tid, arbete och kommunala medel på insatser, vård och behandling för klienter som inte själva engagerar sig i arbetet, eller som av något annat skäl inte bedöms kunna tillgodogöra sig det, framstå som meningslöst och ineffektivt, vilket också skulle föra med sig legitimitetsproblem. En paradoxal konsekvens av detta är att en responsabiliserad ”vilja” är något som helst ska finnas *innan* vård och behandling för själva narkotikaproblemen tar vid, trots att vård och behandling för narkotikaproblem många gånger syftar till att befria den responsabiliserade ”vilja” som narkotikan menas ha kidnappat.

Järvinen och Mik-Meyer (2012, s.18–20) menar att danska socialarbetares professionella identitet har genomgått en förändring de senaste decennierna. Snarare än att agera som experter, som utifrån en bestämd fackkunskap löser klienters problem, förväntas socialarbetare agera mer som ”coacher” eller facilitatorer med uppgiften att skapa bättre förutsättningar för klienter att själva lösa sina problem. Med Rose (1999) handlar det om att styra klienter mot självstyrning. I avhandlingen har jag visat att svenska socialsekreterares arbetet i förhållande till handlings-

imperativet i hög grad kan karaktäriseras som ett sådant arbete, ett möjliggörande arbete som syftar till att väcka, forma och rikta in klienters egen ”vilja” och genom detta rusta dem för att själva ta ansvar för sin hälsa och framtid och engagera sig i lösningar. Dock innefattar arbetet också att övervaka att vissa gränser inte överträds, något som – om så sker – rättfärdigar kraftigare ingrepp i klienters liv och autonomi.

### ***De som faller utanför socialtjänstens radar***

Hur handlingsimperativet realiseras för alltså med sig att vissa klienter lämnas att själva ta ansvar för att söka hjälp för sina eventuella narkotikaproblem. Men kan man verkligen lita på att alla klienter och potentiella klienter använder detta förtroende att självmant söka hjälp på ett ansvarfullt sätt om eller när de behöver? De klienter som anses ”omotiverade” – de som ännu inte menas känna av narkotikabrukets negativa konsekvenser i tillräckligt hög grad, de som inte är ”där än”, de som anses ”oseriösa” eller ”oansvariga”, och vars eget självständiga ansvar behöver lyftas fram, betonas, pekats ut, aktiveras eller formas – utvecklar de alltid ett responsabiliserat subjekt med vilket rätt sorts ansvar sedan kan tas? Flera av dessa klienter är sannolikt mycket väl rustade, eller kan rustas, att ta ett erforderligt ansvar för sin hälsa och söka och engagera sig i insatser om eller när så blir nödvändigt, eller kan kanske på egen hand komma till rätta med sina eventuella narkotikaproblem (jfr t.ex. Blomqvist 1999; 2002). Samtidigt kan socialsekreterare aldrig fullt ut känna till klienters förmågor, intentioner, omständigheter och möjligheter, varför förtroendet för klienters autonomi kanske bäst bör betraktas som en normativ och rättfärdigande förhoppning. Socialtjänstens betoning på klienters frihet och på frivillighet torde föra med sig att det sannolikt finns de som lever med narkotika och narkotikaproblem i många år utan insatser från socialtjänsten. Vissa av dessa kanske uppmärksammas av polis, sjukvård, grannar eller anhöriga, som då har möjlighet att göra socialtjänsten uppmärksam på en eventuell problematik. Andra kanske undgår socialtjänstens radar hela livet. Några av dessa kanske upplever sig leva ett gott liv, medan andra kanske har stora svårigheter, såväl socialt som hälsomässigt. Mycket utspelar sig mellan frivillighet och tvång i socialtjänstens arbete i förhållande till handlingsimperativet, men det förefaller också finnas ett glapp däremellan. Järvinen (1998; 2001) menar att det i den danska missbruksvården finns en central klyvning av klienter i ”behandlingsbara” och ”icke-behandlingsbara”, där den tidigare kategorin implicerar satsningar medan den senare inte väcker samma engagemang. Att socialsekreterare i



denna studie rättfärdigar passivitet med hänvisning till resignation och resursbrist indikerar att liknande kategoriseringar förekommer i den svenska socialtjänsten, även om det ibland samtidigt lyfts fram en förhoppning om att dessa klienter kan komma på andra tankar när missbrukets konsekvenser blir märkbara.<sup>98</sup> Men mycket talar för att det till Järvinens klientkategorier bör läggas en kategori klienter som är relativt outforskad – en kategori som använder narkotika utan att bli föremål för samhällets insatser – en som faller utanför socialtjänstens radar. En sådan kategori är troligen mycket heterogen med avseende på såväl vilken roll narkotikan fyller i deras liv som hur de hanterar sitt liv med narkotika. Vissa kanske ordnar hjälp för eventuella narkotikaproblem på privat väg, medan andra kanske inte alls tar någon hjälp i anspråk, eller inte upplever sig behöva någon hjälp överhuvudtaget. Detta väcker viktiga frågor om vilka typer av insatser som samhället erbjuder, vilka som nås av olika insatser, hur attraktiva och hur lättillgängliga de är för de personer som kan behöva dem. Jag återknyter till denna fråga nedan i mina avslutande reflektioner kring avhandlingens bidrag.

## **Avslutande reflektioner kring avhandlingens bidrag**

Ett viktigt resultat som jag har argumenterat för i avhandlingen är att socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet bär på motstridigheter som – så som de är uppbyggda – inte kan lösas, utan därför istället behöver hanteras. I en mening kan socialsekreterare sägas vara lika ”fångade” mellan frivillighet och tvång som klienterna kan framstå vara. I förhållande till handlingsimperativet uppstår det ofrånkomliga situationer där de inte kan agera i enlighet med ett ideal utan att försumma ett annat. På ett liknande sätt blir det svårt att i rollen som forskare formulera konkreta råd om hur handlingsimperativet bör hanteras i förhållande till de motstridigheter som avhandlingen har kretsat kring. Att exempelvis argumentera för att socialtjänsten bör ”göra mer” eller ”göra mindre” skulle kräva en rättfärdigande språklig närkamp med samma dilemman som socialsekreterare brottas med. Samtidigt har jag visat att socialsekreterare har ett betydande handlingsutrymme inom vilket de har möjlighet att agera. Likt flera andra empiriska samhällsvetenskapliga forskare (t.ex. Gilje & Grimen 1992/2007; Petersson 2013, s. 424) ser

---

<sup>98</sup> Jfr här uttrycket ”hit rock bottom” (Kristiansen 1999).

jag det inte heller som forskarens roll att föreskriva hur sociala aktörer, så som socialsekreterare, *bör* agera i sin vardagliga praktik, utan istället att synliggöra villkor, problem och möjligheter i arbetet, för att på så sätt visa vad kan vara *görbart* inom deras villkorade handlingsutrymme, samt att möjliggöra en diskussion om själva villkoren. Ett av avhandlingens bidrag är att synliggöra de ideal som arbetet bygger på och reproducerar, liksom hur dessa är uppbyggda och hur de relaterar till en övergripande ideologi. Ett annat bidrag är att synliggöra dels hur motstridiga ideal hanteras, dels konsekvenser av denna hantering. Genom att synliggöra exempelvis hur makt kommer till uttryck blir sådana aspekter i det sociala arbetet talbara, och därmed möjliggörs en diskussion om det sociala arbetets förutsättningar och utformning, varigenom det också potentiellt blir möjligt för olika aktörer att bli delaktiga i att forma det framtida sociala arbetets identitet i förhållande till narkotikafrågor.

Ett av denna studies bidrag är att synliggöra den subjektiverande makten som verkar genom klienters frihet, en sida av makten som ofta undandrar sig professions-etiska diskussioner. Avhandlingens analyser pekar på vikten av att inom professionen lyfta upp och öppet diskutera och debattera frågor om den svårångade styrningen i arbetet i förhållande till handlingsimperativet, men även i stort, och här kan avhandlingen komma att fungera som diskussionsmaterial. Att socialt arbete innefattar makt är ofrånkomligt. Ett socialt arbete som är maktlöst kan inte åstadkomma någonting. Samtidigt är makt som inte är synlig – som döljs under begrepp som ”motivation” och ”frihet” – svår att förhålla sig till på ett medvetet sätt. Att synliggöra, verbalisera, diskutera och debattera hur makt och styrning kommer till uttryck i olika situationer i det sociala arbetet, exempelvis under beteckningen ”motivationsarbete”, i arbetets kategoriseringar och underliggande antaganden, får inte till följd att makten upphör, men kan väl bidra till en ökad reflexivitet och medvetenhet, vilket i sin tur är en förutsättning för att professionella ska kunna forma det sociala arbetets framtid i en riktning som är i linje med professionens ambitioner. För den fortsatta forskningen visar avhandlingens resultat på ett behov av att fortsätta analysera och synliggöra alla subtila sätt på vilka makt och hjälp är sammantvinnat i olika delar av det sociala arbetet, i och genom språkbruk, i de kategoriseringar som görs, i arbetsmetoders förgivettaganden, i rättfärdiganden, i rutiner och i arbetets ideal. Det finns ett fortsatt behov av att beforska hur den

subjektiverande makten tar sig uttryck, hur den hanteras situerat i konkreta samtal och samspelar med klienters motståndsarbete.

Ett annat bidrag med avhandlingen är att synliggöra retorikens plats i socialtjänstens arbete och i socialsekreterares diskretion. Jag har argumenterat för att retorik är en ofrånkomlig aspekt av språkanvändning, men också för att det på grund av arbetets inneboende motstridigheter och osäkerhet tenderar att få en framskjuten plats. Detta är i sig något som är viktigt för professionen att sätta ord på och diskutera för att denna sida av arbetet ska kunna hanteras på ett medvetet sätt. Jag har i diskussionen ovan också nämnt att test- och utredningsresultat som tagits fram med hjälp av evidensbaserade metoder har en retorisk funktion i arbetet. I anslutning till detta väcks frågor som är viktiga för professionen att diskutera gällande evidensens flerfaldiga funktioner i arbetet. Hur används exempelvis drogtester och evidensbaserade utredningsformulär? I vilket syfte? Avhandlingen pekar också på ett behov av mer forskning om retorikens funktion i det sociala arbetet, i socialtjänstens beslutsfattande och i hur olika institutionella uppgifter utförs. Med andra ord finns det behov av mer forskning som tar som utgångspunkt att människobehandlande organisationer har en inte obetydlig retorisk och interaktionell sida som behöver beforskas ”underifrån” eller ”inifrån”, något som inte låter sig göras genom att ensidigt studera policy, program eller manualer.

Avhandlingen synliggör socialsekreterares arbete i förhållande till handlingsimperativet som motstridigt, vilket relateras till arbetets förutsättningar. Även detta bidrag väcker viktiga diskussionsfrågor. Om förutsättningarna för socialtjänstens arbete gör det svårt att realisera handlingsimperativet i en aktiv och direkt mening, om villkoren försvårar för socialsekreterare att med hänvisning blott till klienters narkotikaproblem rättfärdiga ett arbete som innefattar att de ”aktivt söker upp och motiverar enskilda missbrukare för insatser” (Socialstyrelsen 2015, s. 86), och detta får som konsekvens att vissa hamnar utanför socialtjänstens radar, aktualiseras en viktig diskussion om vilka insatser som tillgängliggörs för olika grupper som använder narkotika. Vilka nås av vilka insatser? Vad syftar insatserna till och hur lättillgängliga och attraktiva är de? I förlängningen berör detta narkotikapolitikens legitimitet. En grundbult i den svenska strategin är nollvisionen och det konsekventa avståndstagandet. Kriminaliseringen av det egna bruket lyfts ofta som en viktig del i detta, och även om det ifrågasätts av flera narkotikapolitiska debattörer (t.ex. Rågsjö 2020; Fries & Gynnå Oguz 2020) och forskare (t.ex. Goldberg 2019; Johnson &

Karlsson 2020; Tham 2019) så tycks den politiska viljan till förändring på denna punkt vara liten.<sup>99</sup> Att det inte ska vara lätt att använda narkotika, och att narkotikabruk inte ska framstå som något som samhället accepterar, rättfärdigar en skeptisk hållning till såväl en avkriminalisering av det egna bruket som till flera skadelindrande insatser, så som injektionsrum, drogtestningsinrättningar och legalföreskrivning av heroin. Men om socialtjänstens starka betoning på individuell frihet för med sig att en grupp individer, trots att det inte ”ska vara lätt att använda narkotika”, inte kommer i kontakt med socialtjänstens insatser, väcks frågor om dessa individers livsbetingelser. Sverige har, trots den restriktiva politikens ambitioner, en i en europeisk kontext hög narkotikarelaterad dödlighet (EMCCDA 2019) vilket kan tolkas som en indikation på ett behov av fler lättillgängliga skadelindrande insatser utanför socialtjänstens och handlingsimperativets räckvidd.<sup>100</sup> Här finns en viktig professionsetisk diskussion att föra, men också viktiga frågor för den fortsatta forskningen: Hur hanterar dessa individer sina liv med narkotika? Vilka problem uppfattar de sig ha? Hur skulle dessa i sådana fall kunna avhjälpas? Hur tänker de kring sina eventuella hjälpbehov?

---

<sup>99</sup> Trots att både Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Folkhälsomyndigheten förespråkar att kriminaliseringen av det egna bruket bör utvärderas, säger socialminister Lena Hallengren i en intervju i Svenska Dagbladet (Thurfjell 2020) att det inte finns skäl att utreda denna fråga.

<sup>100</sup> Det är här värt att påminna om den kritik som FN:s kontor för mänskliga rättigheter riktade mot Sverige 2015 för att det inte gjordes tillräckligt mycket för att motverka narkotikarelaterade skador och dödlighet.

## English summary

There is general consensus among Sweden's political parties that illicit drugs are an undesirable element in society. Drugs are viewed to be strongly linked to social problems and danger, not only for the drug user but also for society as a whole. In line with this, Swedish drug policy maintains that a consistent rejection of illicit drugs is needed from society from a preventive perspective. Hence, all use of non-prescription drugs is criminalized, including, since 1988, consumption itself. Swedish human service organizations are required, as a part of their work, to detect and in various ways counteract drug use. Social services have a key role in Swedish drug policy to prevent and counteract illicit drug use, and social workers within municipal social services are required by law to *actively* promote change for clients with drug problems, i.e. to actively work to ensure that individuals with drug problems receive the help they might need in order to become drug-free. The word active is central as it postulates an *imperative for action* for social workers, an imperative which ultimately, if certain criteria are met, can be supported by coercive intervention. At the same time, Sweden, as a liberal society, is strongly influenced by individualistic ideas, and the principle of individual autonomy has a constitutional status. Social workers are therefore bound by law, not only to respect their clients' integrity and will, but also to promote clients' autonomy. For social workers and the work they perform, this raises legitimacy issues: no matter how they perform their job, they can be criticized and held accountable for doing "too little" or "too much" with regards to clients' drug problems. On the one hand, they can be criticized for acting too late, too slow, or too powerless and thereby be held accountable for neglecting clients' needs for help. On the other hand, they can be criticized for acting in ways that negate clients' integrity or stifle clients' own abilities to act independently and thereby promoting clients' dependence on society rather than their autonomy. Situations when the imperative for action is put into effect can therefore be seen as high-stake situations requiring substantial legitimacy work from social workers. Starting from social workers' contradictory obligations, the focus in this thesis is on social workers' everyday practice: how social workers who work with clients who use illicit drugs make sense of, relate to, and stage the imperative for action.

## **Aims, research questions, and empirical material**

The overall aim of the thesis is to contribute to knowledge about how social work with clients who use illicit drugs is “done”, i.e. performed, made sense of, and legitimized, and to discuss the work’s conditions and implications. More specifically, the aim is to contribute to knowledge about how social services’ imperative for action – to actively promote that clients using illicit drugs get the help they might need in order to become drug-free – is shaped in practice and how it is balanced against the principle of individual autonomy. As a part of this, the aim is also to show how power is expressed. The following research questions are addressed in the thesis:

1. Which ideals appear to be central, and which contradictions can be identified, when social workers orient themselves in relation to the imperative for action?
2. How do social workers justify different positions in relation to the imperative for action and the principle of individual autonomy, and what approaches and courses of action towards clients can be distinguished?
3. How are institutional versions of clients constructed as credible and factual, and how do social workers justify different ways of positioning responsibility for clients’ change processes?
4. How do social workers stage the imperative for action in their attempts to influence clients’ readiness for change in relation to their drug use?
5. In what ways are power expressed in social services’ engagement with clients who use drugs when social workers orient themselves in relation to the imperative for action?

The material was collected through ethnographic fieldwork conducted at three municipal social service units in Sweden from January to September 2017. Qualitative methods were used: observations, reflective discussions with staff, in-depth interviews and focus-group interviews. The material consists of transcribed fieldnotes and transcribed audio recordings. The early fieldwork included open-focus observations and were carried out in a variety of settings, including the agencies’ waiting rooms, social workers’ offices (for example when they were on the phone or discussing their work with colleagues or team leaders), coffee- or lunch rooms, team leaders’ offices, and corridors. The purpose was partly to gain a rich insight into the daily work, and partly to be open for and identify unexpected events and settings of

relevance for the study. Other observations were made with a predetermined focus, including the units' team meetings, where clients were discussed, and social workers' meetings with their clients. All observations, as well as the reflective discussions with social workers, were documented with fieldnotes. Observations of team meetings (n=13), discussions between single social workers and team leaders (n=7), and meetings between social workers and clients (n=10) were also documented with audio recordings. In addition, in-depth interviews with social workers (n=38), with team leaders (n=7), and focus-group interviews with social workers (n=3) were carried out and documented with audio recordings.

## **Theoretical framework and analytical tools**

The thesis focuses on institutional interaction, language use, and meaning-making processes. Adopting a social constructionist perspective, language is seen as central to how social reality is built, maintained, and changed. Theoretically, the thesis is grounded partly in the tradition developed in the wake of Lipsky (1980/2010) that can be summarized as *street-level bureaucracy*, and partly in the discourse analytical tradition referred to as *discourse psychology* (Billig 1987/1996; Potter & Wetherell 1987). These perspectives share an interest in linguistic and organizational actors as well as for the context in which they exist. Hence, social workers and clients are seen as active users of discourse. Language is viewed as socially constitutive and as social action. Through language social workers create versions of events, clients, and themselves, that guide and justify their actions, and through language use institutional tasks are accomplished. However, institutional language use and interactions are conditioned by the institutional and the broader cultural context that provides – and simultaneously delimits – the discursive resources that can be used. When making sense of situations in which the imperative for action is put into effect, social workers are oriented by ideological constructs of meaning – *ideals* – that can be contradictory and give root to *ideological dilemmas* (Billig et al. 1988). To deal with this, an extensive *legitimacy work* (Miller 1991) is required. Hence, taking action to influence clients' will to change, as well as justify different approaches and courses of action to clients, requires a great deal of delicate interactional and rhetorical work. In this work, social workers make use of different *linguistic devices* and *interpretative repertoires* (Potter & Wetherell 1987) rhetorically organized as arguments serving to justify their actions.

Of great relevance in interpretative repertoires is how *subject positions* (ibid.) are constructed for clients and for social workers. However, constructing versions of clients and of events as credible and factual requires a great deal of situated delicate *interactional work* (Potter 1996). In addition to a street-level bureaucracy perspective and a discursive psychology approach, the thesis also adopts Foucault's (e.g. 1975/2017; 1976/2002; 2004/2013) perspective on power and governance, and the elaborations of his work within the so-called governmentality-tradition (e.g. Rose 1996; 1999). *Subjectification* is a central concept, as well as pastoral, disciplinary and repressive power.

## Main results

The thesis includes four empirical and analytical chapters (chapter 6–9), where various aspects of social services' work in relation to the imperative for action are analysed. Chapter 6 illustrates how specific ideological constructions emerge as central when social workers orient themselves in relation to the imperative. In the chapter, which is primarily related to the thesis' first research question, ideals and contradictions are identified and analyzed as ideological dilemmas. The chapter shows how individualistic ideals are given a prominent role, ideals that privilege clients' integrity, perception of reality and autonomy. But it is also illustrated how these ideals are balanced against ideals that can be perceived as authoritarian, ideals that emphasize the need to "rescue" and change clients, and give value to social workers' expertise. It is illustrated how the prevailing ideals, as they are constructed, give rise to contradictions, and three problems with dilemmatic cores are identified. The *problem of integrity* can be described as a conflict between respecting clients' integrity and acting for their rescue. The *problem of autonomy* can be described as a conflict between acting for change in clients' drug use (e.g. getting them in treatment) and acting in order to promote their own ability to take an independent responsibility for their health and future. The *problem of truth* can be described as a conflict between taking clients' perceptions of reality as a starting point for the work or taking social workers' professional assessments as a starting point. The chapter shows how these problems arise from ideals that are central to social work as well as in western culture in general. The problems contain ideological dilemmas implying that social workers cannot orient themselves towards one ideal without abandoning another. Thus, they



need to balance conflicting ideals, and since the ideals have deep cultural roots, issues of legitimacy are always present. Since both clients' health and the legitimacy of the work is at stake in situations where the imperative for action is actualized, such situations can be characterized as high-stake situations.

The legitimacy issues imply that the positions social workers take in relation to clients in such situations – their approaches and the courses of action they employ – need to be rhetorically justified in order to appear legitimate. This relates to the thesis' second research question, and in chapter 7 it is illustrated how social workers justify “doing less” and “doing more” in relation to clients' drug use, i.e. justifying approaches or courses of action that imply either that clients must bear the main responsibility for getting the help they may need, or that social workers take a greater responsibility for clients' welfare. Approaches and strategies that position the main responsibility on clients are justified by institutionalized interpretative repertoires rhetorically structured by vocabularies revolving around (1) *respect*, (2) *resignation*, (3) *responsibilisation*, and (4) *lack of resources*. Of great importance in the repertoires is how clients' subject positions are constructed. Client constructions implied in the repertoires are, in turn, the client as (1) “*customer/like anyone*”, (2) “*stuck/not helpable*”, (3) “*irresponsible/dependent*” and (4) “*unmotivated/not helpworthy*”. Common to these client constructions is the notion that clients have, or otherwise can activate or develop, an ability to seek help if needed. In this respect, the repertoires have a normalizing function, and clients' readiness for change is constructed as a question of “will” or “motivation”. Clients' subject positions relate to positions for social workers in which they are constructed as (1) “*consultant*”, (2) “*awaiting*”, (3) “*initiator*” and (4) “*accountant*”.

Approaches and strategies that position more responsibility on social workers are often justified with interpretative repertoires whose rhetorical organization and vocabularies entail some form of abnormalization of clients: (1) a repertoire of *duty* within which the client is constructed as “*being in danger*”, a repertoire of (2) *vicarious* where the client is presented as “*incapable/unable*”, a repertoire of (3) *clarification* where the client is represented as “*disoriented/lacks insight*”. In addition, a more active approach is sometimes justified by a repertoire of (4) *investment*. This repertoire differs from the others in that a more active approach is not justified by attributing an abnormality to clients. Instead, the repertoire rests on notions of the clients' changeability and on expectations of the return-on-investment of the work. The

client is constructed as particularly “*motivated/helpable/helpworthy*”. These four repertoires relate to subject positions for social workers in which they, in corresponding order, are constructed as (1) “*obliged*”, (2) “*deputy pilots*”, as (3) “*clarifiers*” and (4) “*investors*”. The interpretative repertoires identified in the chapter relate to the ideals and dilemmas identified in Chapter 6. They function partly as arguments for approaches and courses of action that privilege one side of conflicting ideals by presenting them as rational, attractive or necessary. They also function partly as counter-arguments to approaches and courses of actions that privilege the contradictory ideals by presenting them as irrational, unattractive or unnecessary, alternatively by making the possibility of such approaches and strategies of action invisible.

The repertoires identified in the chapter can be seen as institutionally available rhetorical solutions to the problems and dilemmas linked to the imperative of action. The chapter also illustrates how the repertoires primarily construct clients on notions of *risk* (whether clients are in “danger” or not), *morality* (the relationship between clients’ “will” and ability) and the expected return-on-investment of the work (whether an effort is well invested), and thereby show that social workers approaches and strategies of action in relation to the imperative for action are more a function of how these notions are put together than of clients’ drug use as such. The chapter also illustrates that the work rhetorically gives preference to individualistic ideals by presenting them as desirable, while ideals that can be perceived as authoritarian are presented, not as desirable, but rather as necessary to guarantee the health and independence of some clients.

How social workers justify different approaches and strategies of actions towards clients in relation to the imperative of action is a focal point in chapter 8 as well, but here the setting is the units’ team meetings and what is under scrutiny are the interactional processes through which client versions are produced as credible and factual, as well as the processes through which the responsibility for ensuring that clients’ treatment needs are met is positioned. The chapter relates to the thesis’ third research question. The analysis demonstrates how the production of both factuality and justifiability is a highly situated, collective, and rhetorical practice, strongly dependent on a language use designed to convince. Justifiability is produced by reinforcing, weakening, emphasizing and toning down different traits and aspects of clients and their situations, while factuality is created with vocabularies through

which social workers' descriptions appear external from and independent of them as describers. Factuality is also created through a self-presentational work through which social workers partly prevent accusations for having stake in their descriptions, and partly position themselves as conscious and competent describer with credible knowledge. The chapter also illustrates how risk, morality, and expectations of the return-of-investment of the work are focal points in the team meeting discussions, how social workers, through a delicate language use, balance individualistic ideals against ideals with a more authoritarian tone, and how clients' own will – clients' freedom – is made central, although sometimes against a more authoritarian background.

Chapter 9, which relates to the thesis' fourth research question, examines how social workers stage the imperative for action as attempts to affect clients' readiness for change in relation to their drug use. It is shown how such "influence projects" include an extensive and delicate interactional and rhetorical work that is largely about balancing individualistic ideals against such that can be perceived as authoritarian. It is illustrated how this work includes toning down the agenda of social services, minimizing expressions that signal stake or an institutional interest, avoiding direct advice as well as refraining from expressing explicit statements about clients or their needs. Further, the chapter demonstrates how social workers instead focus on trying to get clients to express their own "will" and to take their own responsibility for their health and needs, while at the same time putting an extensive interactional and rhetorical effort in getting the clients to "deliberately" express a *certain* kind of will and a *certain* kind of responsibility. Such "influence projects" primarily work through subjectification, but also subjectification is shown to be anything but a simple top-down-process. Influence projects always arouse clients' resistance, which needs to be handled through a highly situated and flexible interactional work. A prerequisite for "influence projects" to be considered successful seems to be that they do not appear as attempts to influence.

Throughout the empirical and analytical chapters, it is shown how power is expressed when the imperative for action is put into effect. This relates to the thesis' fifth research question. Power is constantly present in the work of the social services: through prevailing ideals, through professional knowledge, and through the categorizations that the work implies. The thesis elucidates how disciplinary, repressive, and pastoral forms of power are present in work with clients, but above all

it is shown how power takes the form of subjectification: the work is primarily performed, not against, but *through* clients' subjectivities. Subjectification, however, interacts intimately with other forms of power, sometimes woven into a pastoral "helping" spirit where the relationship – within which clients' are invited to speak about their inner lives, desires and ambitions – is made important and where the line between support, guidance, and control is difficult to draw. Other times subjectification is surrounded by disciplinary or even repressive frameworks, where clients' will, freedom and responsibility are certainly still central, but are set against a background where different choices have consequences that can be perceived both as rewards, punishments and – in some cases – threats of coercive care.

### ***Concluding discussion***

In chapter 10, the thesis' overall conclusions are presented and discussed in terms of what they say about the contextual conditions and the implications for the work that social workers perform in relation to the imperative for action. The contextual conditions appear to be highly paradoxical, and the ideological context contains fundamental contradictions and dilemmas that can be summarized as a tension between individualism and authoritarianism. The prevailing notions of individual freedom and authoritarianism are, however, mutually dependent on each other: since illicit drug use is linked to notions of dependence and "lost will", approaches and strategies of action that can be perceived as authoritarian appear necessary in order to guarantee clients' "freedom" (as perceived by social workers). Hence, a certain degree of authoritarianism appears to be a condition for freedom. But since clients' freedom is what justifies the authoritarianism, freedom is also the justifying condition for authoritarianism. This paradox appears to be a fundamental condition for social work, and also inherent, and reflecting ideological dilemmas, in modern liberal societies in general (cf. Billig et al. 1988). When social workers orient themselves in relation to the imperative for action, freedom – however – appears to be given a rhetorically superior position. Clients' freedom is viewed as desirable, and actions that align with clients' "will" and freedom to choose are preferred, while actions that can be perceived as authoritarian are seen as (merely) necessary. Social workers normally assume a degree of freedom in clients, and when clients act in contrast to what is considered as expressions of free will, social workers' primary aims are to strengthen or repair clients' freedom. However, the prevailing notion of freedom

does not imply the freedom to “do whatever you feel like”. It is a certain kind of liberal responsibilised freedom that clients are expected to express, a freedom that is tightly linked to neoliberal notions of subjectivity and to the idea that the state should act in order to promote individuals’ own engagement in, and responsibility for, their health and future (cf. Barry, Osborne & Rose 1996, s. 8). Freedom can, in this sense, be perceived as a duty rather than a right.

Clients’ freedom also appears to be a site for social workers’ interventions. Rather than “telling clients what to do”, clients’ are asked to express their inner life, to speak their ambitions and dreams, and to talk about what is good and bad in their lives. But their words are also material for social workers’ interventions. Some words are highlighted, others are toned down. Clients are asked to develop, reformulate, evaluate and rank their statements. Their free statements are strategically arranged in certain patterns. Consequences, advantages and disadvantages of possible choices are discussed. Through social workers work with clients’ own words, patterns emerge where some choices appear attractive while others seem more repelling, and when these patterns reflect back on clients, they can be left to choose for themselves, without social workers having to argue for one side. In this way, social workers’ interventions often operate through – not against – clients’ freedom. Power is expressed through subjectification (cf. Foucault 2000a; Rose 1989/1999; Villadsen 2004c). In this manner, social workers can pursue their obligation to promote change for clients, without appearing authoritative. Hence, subjectification can be seen as a condition for the work in that it helps social workers to balance individualistic and authoritarian ideals. In this way, the work allies with neoliberal governing, aiming to get individuals to voluntarily act in certain responsibilised ways (cf. Rose 1999). An important implication is that power becomes invisible and therefore evades important discussions within the profession.

The work social workers pursue, when the imperative for action is put into effect, also appears to be a highly rhetorical practice (cf. Billig 1987/1996; Potter 1996). Social workers are always dependent on a delicate rhetorical work when interacting with clients in order to influence their will to change, and when justifying different approaches and courses of action before colleagues, team leaders and other actors, including me as a researcher. A great deal of rhetorical interactional work is carried out to prevent social workers from appearing authoritarian when influence projects are staged, and rhetoric appears to be an essential feature when different

approaches and courses of actions are justified and when descriptions of clients and their situations are made credible and factual. This can be related to the contradictory conditions in which the work is performed, where ideological tensions always are present. In addition to this, the uncertainty regarding the outcome of different approaches and strategies that social workers can pursue is just another problem. Justifying arguments, as well as descriptions of clients and their situations, need therefore to be convincing. Hence, social workers' legitimacy is in these situations strongly depending on convincing rhetoric, and rhetoric can be seen as a condition for the work in relation to the imperative of action. It is argued that this is something that needs to be addressed more fully, both in discussions within the profession and in future research.

Finally, the way social workers pursue their work when the imperative for action is actualized, entails that the work does not primarily have clients' drug use as a primary target. Drug use does not in itself appear to be a fundamental condition for the work. This too can be related to the paradoxical contextual conditions: acting in order to get clients free from illicit drug use without reference to some kind of 'abnormality' in their subjectivities, e.g. that they are unable to act in their own interest, that they lack insight in their situations, or that they are in great danger, would probably be considered to be too authoritarian. Instead, notions of risk (whether clients are viewed as being in acute "danger"), morality (whether clients' lack of readiness for change is attributed to their "will" or their abilities), and expected return-on-investment (whether the invested work is assessed as worthwhile) seems to be what guides social workers. As a consequence, some clients fall outside social services' field of engagement and are left to take full responsibility for ensuring that they get help if or when they need it. Hence, the probability is high that there are lots of individuals who use drugs and who are not targeted by social services. Some of them may well consider themselves to be living a good life alongside their illicit drug use, while others may be in need of help and support regarding their health and social situation. This raises important questions regarding what sort of help society offers, who the help reaches, and how attractive and accessible the help is according to those who may need it.

# Referenser

- Aamodt, Laila Granli (2014) *Den gode relasjonen*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Agerberg, Miki (2004/2018) *Kidnappad hjärna*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Almqvist, Roland (2006) *New Public Management – om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Malmö: Liber.
- Althusser, Louis (1970/1973) Ideologi och ideologiska statsapparater. *Filosofi från proletär klassståndpunkt*. Staffanstorps: Cavefors.
- Ambjörnsson, Ronny (1988/2017) *Den skötsamme arbetaren. Idéer och ideal i ett norrländskt sågverksambälle 1980–1930*. Fjärde upplagan. Stockholm: Carlssons Bokförlag.
- Andersson, Jenny (2006) *Between growth and security*. Manchester: Manchester University Press.
- Angelin, Anna (2009) *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. Doktorsavhandling. Lund: Institutionen för socialt arbete, Lunds universitet.
- APA (2013) *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, DSM-5*. Arlington: American Psychiatric Publishing.
- Astvik, Wanja, Jonas Welander & Kerstin Isaksson (2018) Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad och Arbetsliv*, 23 (3), s. 41–61.
- Atkinson, J. Maxwell (1992) Displaying neutrality: formal aspects of informal court proceedings. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Austin, John (1962) *How to do things with words*. London: Oxford University Press.
- Banks, Sarah J. & Robin Williams (2005) Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35 (7), s. 1005–1022.
- Barry, Andrew, Thomas Osborne & Nikolas Rose (red.) (1996) *Foucault and political Reason. Liberalism, neo-liberalism and rationalities of government*. London & New York: Routledge.
- Barth, Tom & Christina Näsholm (2006) *Motiverande samtal – MI. Att hjälpa en människa till förändring på hennes egna villkor*. Lund: Studentlitteratur.
- Bazzanella, Carla (2011) Redundancy, repetition, and intensity in discourse. *Language Science*, 33 (2), s. 243–254.
- Bell, Duncan (2014) What is Liberalism? *Political Theory*, 42 (6), s. 682–715.
- Bennett, Jamie (2008) They Hug Hoodies, Don't They? Responsibility, Irresponsibility and Responsibilisation in Conservative Crime Policy. *The Howard Journal*, 47 (5), s. 451–469.

- Berger, Peter & Thomas Luckmann (1966) *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. Garden City, New York: Doubleday.
- Bergmann, Jörg R. (1992) Veiled morality: notes on discretion in psychiatry. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bergmark, Anders (2012) Medikaliseringen av svensk missbruksvård. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3 (4), s. 232–242.
- Bergmark, Anders, Åke Bergmark & Tommy Lundström (2011) *Evidensbaserat socialt arbete. Teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur och kultur.
- Bergmark, Åke (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergmark, Åke, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund (2008) *Socialtjänsten i blickfånget. Organisation, resurser och insatser. Exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur och kultur.
- Berlin, Isaiah (1969/2011) *Essäer om frihet*. Andra svenska utgåvan. Stockholm: Timbro förlag.
- Bernler, Gunnar & Lisbeth Johnsson (1988) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Bernler, Gunnar, Lisbeth Johnsson & Anette Skärner (1993) *Behandlingens villkor. Om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och kultur.
- Best, Joel (1995) Constructionism in context. Best, Joel (red.), *Images of issues. Typifying contemporary problems*. New York: Walter de Gruyter.
- Biernacki, Patrick (1986) *Pathways from Heroin Addiction*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bild, Mats (2008) *Ett folkhem för alla? Kommunala insatser mot hemlöshet*. Doktorsavhandling. Östersund: Institutionen för socialt arbete, Mittuniversitetet.
- Billig, Michael (1987/1996) *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Andra upplagan. Cambridge: Cambridge University Press.
- Billig, Michael (2002) Henri Tejfel's "Cognitive Aspects of Prejudice" and the Psychology of Bigotry. *British Journal of Social Psychology*, 41 (2), s. 171–188.
- Billig, Michael, Susan Condor, Derek Edwards, Mike Gane, David Middleton & Alan Radley (1988) *Ideological Dilemmas. A Social Psychology of Everyday Thinking*. London, Newbury Park, Beverly Hills & New Delhi: Sage Publications.
- Billinger, Kajsa (2000) *Få dem att vilja. Motivationsarbete inom tvångsvården av vuxna missbrukare*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.



- Billinger, Kajsa (2005) A Focus Group Investigation of Care-Provider Perspectives in Swedish Institutions for the Coercive Care of Substance Abusers. *International Journal of Social Welfare*, 14 (1), s. 55–64.
- Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Billquist, Leila & Anette Skårner (2009) *En påtvingad relation? Kontaktmannaskapets utövande och villkor inom LVM-vården*. FoU-rapport nr 4–2009. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Björk, Alexander (2016) *Evidence-based practice behind the scenes. How evidence in social work is used and produced*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Björkman, Jenny (2001) *Vård för samhällets bästa. Debatten om tvångsvård i svensk lagstiftning 1850–1970*. Doktorsavhandling. Stockholm: Carlssons Bokförlag.
- Blakemore, Diane (1989) Denial and Contrast. A Relevance Theoretic Analysis of But. *Linguistics and Philosophy*, 12, s. 15–37.
- Blom, Björn (1998) *Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om villkor, processer och konsekvenser*. Doktorsavhandling. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Blomqvist, Jan (1999) *Inte bara behandling. Vägar ut ur alkoholmissbruket*. Vaxholm: Bjurner och Bruno.
- Blomqvist, Jan (2002) *Att sluta med narkotika – med och utan behandling*. FoU-rapport 2002:22. Stockholm: Forskning och utvecklingsenheten.
- Blomqvist, Jan (2012) Perspektiv på missbruk och beroende – från Magnus Huss till Robert West. Fahlke, Claudia (red.), *Handbok i missbrukspsykologi – teori och tillämpning*. Malmö: Liber.
- Blomqvist, Jan & Lisa Wallander (2004) *Ät var och en vad hon behöver? En vinjettstudie av socialarbetares bedömningar och val av insats vid missbruksproblem*. FoU-rapport 2004:8. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsenheten.
- Blomqvist, Jan & Lisa Wallander (2005) *Vad styr vårdvalet? En faktoriell survey av faktorer som predicerar val av insats inom socialtjänstens missbruksvård*. FoU-rapport 2005:1. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsenheten.
- Blumer, Herbert G. (1931) Science Without Concepts. *American Journal of Sociology*, 34 (4), s. 515–533.
- Blumer, Herbert G. (1954) What is Wrong with Social Theory? *American Sociological Review*, 18, s. 3–10.
- Bourdieu, Pierre (1977) *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Broadhurst, Karen, Kim Holt & Paula Doherty (2012) Accomplishing Parental Engagement in Child Protection Practice? A Qualitative Analysis of Parent-Professional Interaction in Pre-Proceedings Work under the Public Law Outline. *Qualitative Social Work*, 11 (5), s. 517–534.
- Brodkin, Evelyn (1992/2010) Human service organizations and the politics of practice. Hasenfeld, Yeheskel (red.), *Human services as complex organizations*. Andra upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publishing.
- Brodkin, Evelyn Z. (2011) Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21 (2), s. 253–277.
- Brown, Brian J. & Sally Baker (2012) *Responsible Citizens. Individuals, Health and Policy under Neoliberalism*. London: Anthem Press.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson (1987) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Wendy (2015) *Undoing the Demos. Neoliberalism's Stealth Revolution*. Cambridge & Massachusetts: MIT Press.
- Brown, Wendy (2019) *In the Ruins of Neoliberalism. The Rise of Antidemocratic Politics in the West*. New York: Columbia University Press.
- Brownlie, Julie (2004) Tasting the witches' brew: Foucault and therapeutic practices. *Sociology*, 38 (3), s. 515–532.
- Bruland Selseng, Lillian (2015) "Focus on the young ones": Discourses on substance abuse and age. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 22 (3), s. 277–293.
- Bruland Selseng, Lillian (2018) Talking about change – positioning and interpretative repertoires in stories about substance abuse and change. *Qualitative Social Work*, 17 (2), s. 216–235.
- Brunsson, Nils (1989/2006) *The organization of hypocrisy. Talk, decisions and actions in organizations*. Andra upplagan. Malmö: Liber.
- Burchell, Graham (1996) Liberal government and techniques of the self. Barry, Andrew, Thomas Osborne & Nikolas Rose (red.), *Foucault and political Reason*. London & New York: Routledge.
- Burr, Vivien (1995/2015) *Social constructionism*. Tredje upplagan. London and New York: Routledge.
- Buscatto, Marie (1997/2011) Using Ethnography to Study Gender. David Silverman (red.), *Qualitative Research*. Trejde upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- Button, Graham (1992) Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Byberg, Ingrid (2002) *Kontroll och handlingsfrihet? En studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Börjesson, Mats (2003) *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur.
- Börjesson, Mats & Eva Palmblad (2013) Styrning och ideologiska dilemman i Skolverkets skolutveckling. *Sociologisk forskning*, 50 (2), s. 93–115.
- Carlsson, Bengt (2003) *Så blir det hjälp. Om hjälpprocesser i socialt arbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Carstens, Annette (1998) *Aktivering – klientsamtaler og socialpolitik*. Köpenhamn: Hans Reitzels forlag.
- Caswell, Dorte, Leena Eskelinen & Søren Peter Olesen (2013) Identity Work and Client Resistance Underneath the Canopy of Active Employment Policy. *Qualitative Social Work*, 12 (1), s. 8–23.
- Caswell, Dorte, Henrik Lindegaard Andersen, Matilde Høybye-Mortensen, Anna May Markussen & Sille Lundfos Thuesen (2011) *Når kassen smækkes i. Analyser af økonomiske sanktioner overfor kontanthjælpsmodtagere*. Köpenhamn: AKF Forlaget.
- Cederlund, Elisabet (1992) *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Doktorsavhandling. Linköping: Studies in communications, Linköpings universitet.
- Clarke, John (2005) New Labour's citizens: activated, empowered, responsabilized, abandoned? *Critical Social Policy Ltd*, 25 (4), s. 447–463.
- Clayman, Steven E. (1992) Footing in the achievement of neutrality: the case of new-interview discourse. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, Steven E. (2013) Turn-constructural units and the transition-relevance place. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.), *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Cloud, William & Robert Granfield (2008) Conceptualizing Recovery Capital: Expansion of a Theoretical Construct. *Substance Use & Misuse*, 43 (12–13), s. 1971–1986.
- Cohen, Stanley (1985) *Visions of social control*. Cambridge & Malden: Polity Press.
- Conrad, Peter (2007) *The medicalization of society. On the transformation of human conditions into treatable disorders*. London: Johns Hopkins University Press.
- Conrad, Peter & Joseph W. Schneider (1980/1992) *Deviance and Medicalization: From Badness to Sickness*. Tredje upplagan. Philadelphia: Temple University Press.

- Corin, Linda, Erik Berntson & Annika Härenstam (2016) Managers' Turnover in the Public Sector. The Role of Psychosocial Working Conditions. *International Journal of Public Administration*, 39 (10), s. 1–13.
- Cowger, Charles & Charles Atherton (1974) Social control: a rationale for social work to society. *Social Work*, 19, s. 456–462.
- Cruikshank, Barbara (1999) *The will to empower. Democratic citizens and other subjects*. Ithaca: Cornell University Press.
- Crystal, David & Derek Davy (1975) *Advanced conversational English*. London: Longman.
- Czarniawska, Barbara (2007) *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Malmö: Liber.
- Davies, Charlotte (2007) *Reflexive ethnography. A guide to researching selves and others*. London & New York: Routledge.
- Dean, Mitchell (1999/2010) *Governmentality. Power and Rule in Modern Society*. Andra upplagan. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- de Cabo Y Moreda, Annelie (2018) *Brott eller passion? Myndighetsdiskurser om manlig sexhandel från 1930- till 2000-tal*. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- de Jong, Machteld, Frans Kamsteeg & Sierk Ybema (2013) Ethnographic Strategies for Making the Familiar Strange: Struggling with 'Distance' and 'Immersion' among Moroccan-Dutch Students. *Journal of Business Anthropology*, 2 (2), s. 168–186.
- Dellgran, Peter & Staffan Höjer (2011) Nya trender och gamla mönster. Doktorsavhandlingarna i socialt arbete 1980–2009. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2, s. 85–106.
- Denscombe, Martyn (2000/2018) *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Fjärde svenska upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Deppermann, Arnulf (2013) How to get a grip on identities-in-interaction. (What) Does 'positioning' offer more than 'membership categorization'? Evidence from a mock story. Bamberg, Michael (red.), *Narrative inquiry*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Derrida, Jacques (1967/2015) *Of grammatology*. Andra engelska utgåvan. Baltimore: John Hopkins University Press.
- Drew, Paul (1992) Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul (2013) Turn designs. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.), *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.

- Drew, Paul & John Heritage (red.) (1992) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eberle, Thomas & Christoph Maeder (1997/2011) *Organizational Ethnography*. Silverman, David (red.), *Qualitative Research*. Tredje upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publishing.
- Edman, Johan (2004) *Torken. Tvångsvården av alkoholmissbrukare i Sverige 1940–1981*. Doktorsavhandling. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Edman, Johan (2017) Swedish Drug Policy. Colson, Renaud & Henri Bergeron (red.), *European Drug Policies. The Ways of Reform*. New York: Routledge.
- Edman, Johan & Jan Olsson (2014) The Swedish Drug Problem: Conceptual Understanding and Problem Handling, 1839–2011. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 31 (5–6), s. 503–526.
- Egelund, Tine (1997) *Beskyttelse av barndommen. Socialförvaltningens riskovurdering og indgreb*. Doktorsavhandling. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Ekendahl, Mats (2001) *Tvingad till vård. Missbrukares syn på LVM, motivation och egna möjligheter*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Ekendahl, Mats (2004) Omöjlighetens praktik. En studie av socialtjänstens LVM-handläggning. SOU 2004:3 *Forskningsrapporter. Bilagedel till LVM-utredningens betänkande Tvång och förändring*. Stockholm: Fritzes.
- Ekström, Veronica (2016) *Det besvärliga våldet. Socialtjänstens stöd till kvinnor som utsatts för våld i nära relationer*. Doktorsavhandling. Linköping: Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier, Linköpings universitet.
- EMCCDA (2019) *Europeisk narkotikarapport 2019: Trender och utveckling*. Luxemburg: Europeiska unionens publikationsbyrå.
- Emerson, Robert B. (1981) On Last Resorts. *American Journal of Sociology*, 87 (1), s. 1–22.
- Fairclough, Norman (2003) *Analyzing discourse. Textual analysis for social research*. London & New York: Routledge.
- Fangen, Katrine (2005) *Deltagande observation*. Stockholm: Liber.
- Feher, Michel (2009) Self-Appreciation; or, The Aspiration of Human Capital. *Public Culture*, 21 (1), s. 21–41.
- Flinkfeldt, Marie (2017) Wanting to work: managing the sock role in high-stake sickness insurance meetings. *Sociology of Health & Illness*. 39 (7), s. 1149–1165.
- Fondén, Charlotta, Monica Skrinjar, Malin Leiknes & Börje Olsson (2003) *På vems villkor? Om möten mellan narkotikabrukare och myndigheter*. SoRAD Forskningsrapport 12–2003. Stockholm: SoRAD.

- Foucault, Michel (1969/2011) *Vetandets arkeologi*. Andra svenska upplagan. Lund: Arkiv förlag.
- Foucault, Michel (1972/2010) *Vansinnets historia under den klassiska epoken*. Sjätte svenska upplagan. Lund: Arkiv förlag.
- Foucault, Michel (1975/2017) *Övervakning och straff. Fängelsets födelse*. Femte svenska upplagan. Lund: Arkiv förlag.
- Foucault, Michel (1976/2002) *Sexualitetens historia. Viljan att veta*. Göteborg: Daidalos.
- Foucault, Michel (2000a) The subject and power. Foucault, Michel & James Faubion (red.), *Power. The Essential Works of Michel Foucault 1954 – 1984. Vol. 3*. New York: The New Press.
- Foucault, Michel (2000b) Omnes et Singulatim: Toward a critique of political reason. Foucault, Michel & James Faubion (red.), *Power. The Essential Works of Michel Foucault 1954 – 1984. Vol. 3*. New York: The New Press.
- Foucault, Michel (2000c) Governmentality. Foucault, Michel & James Faubion (red.), *Power. The Essential Works of Michel Foucault 1954 – 1984. Vol. 3*. New York: The New Press.
- Foucault, Michel (2004/2013) *Biopolitikens födelse. Collège de France 1978–1979*. Hägersten: Tankekraft förlag.
- Fraser, Suzanne, Kiran Pienaar, Ella Dilkes-Frayne, David Moore, Renata Kokanovic, Carla Treloar & Adrian Dunlop (2017) Addiction stigma and the biopolitics of liberal modernity: A qualitative analysis. *International Journal of Drug Policy*. 44, s. 192–201.
- Fuchs Ebaugh, Helen Rose (1988) *Becoming an ex. The process of role exit*. Chicago: University of Chicago.
- Garfinkel, Harald (1967) *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Geertz, Clifford (1973) *The interpretation of cultures. Selected essays*. London: Fontana Press.
- Gilbert, Nigel G. & Michael Mulkay (1984) *Opening Pandora's box. A sociological analysis of scientists' discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gilje, Nils & Harald Grimen (1992/2007) *Sambällsvetenskapernas förutsättningar*. Tredje upplagan. Göteborg: Daidalos.
- Glaser, Barney G. & Anselm L. Strauss (1967/2006) *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. New Brunswick: Aldine Transaction.
- Glenn, Phillip & Elizabeth Holt (red.) (2013) *Studies av laughter in interaction*. London, Oxford, New York, New Dehli & Syndey: Bloomsbury.
- Gobo, Giampietro (1997/2011) Ethnography. David Silverman (red.), *Qualitative Research*. Tredje upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publications.

- Gobo, Giampietro (2008) Re-Conceptualizing Generalization: Old Issues in a New Frame. Alasuutari, Pertti, Leonard Bickman & Julia Brannen (red.), *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. Los Angeles, London, New Delhi & Singapore: Sage Publications.
- Gockel, Annemarie, Mary Russell & Barbara Harris (2008). Recreating Family: Parents Identify Worker-Client Relationships as Paramount in Family Preservation Programs. *Child Welfare: Journal of Policy, Practice and Programs*, 87(6), s. 91–113.
- Goffman, Erving (1955) On face work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*. 18 (3), s. 213–231.
- Goffman, Erving (1963/2000) *Stigma: Den stämplades roll och identitet*. Femte svenska upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Goffman, Erving (1971) *Relations in public: Micro-studies of the public order*. New York: Basic Books.
- Goffman, Erving (1979) Footing. *Semiotica*, 25, s. 1–29.
- Goffman, Erving (1983) The Interactional Order. *American Sociology Review*, 48 (1), s. 1–17.
- Greatbatch, David (1992) On the management of disagreement between new interviewees. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Greenbaum, Sidney & Randolph Quirk (1990) *A student's grammar of the English language*. Harlow: Longman.
- Grell, Pär (2016) *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. Doktorsavhandling. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Grell, Pär, Nader Ahmadi & Björn Blom (2013) Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? En sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3 (4), s. 222–240.
- Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein (1997) *The New Language of Qualitative Method*. New York: Oxford University Press.
- Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein (red.) (2001) *Institutional selves. Troubled identities in a postmodern world*. New York: Oxford University Press.
- Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein (2002/2012) Narrative practice and the transformation of interview subjectivity. Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein, Amir B. Marvasti & Karyn D. McKinney (red.), *The SAGE handbook of interview research: The complexity of the craft*. Andra upplagan. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gubrium, Jaber F. & Margaretha Järvinen (red.) (2014) *Turning troubles into problems. Clientization in human services*. Abingdon, Oxon: Routledge.

- Gumpertz, John J. (1992) Interviewing in intercultural situations. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hacking, Ian (1999/2000) *Social konstruktion av vad?* Stockholm: Thales.
- Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (red.) (2003) *Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices*. London: Jessica Kingsley.
- Hall, Cristopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (red.) (2014) *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London & New York: Routledge.
- Hall, Christopher & Maureen Matarese (2014) Narrative. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten, *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London and New York: Routledge.
- Hall, Cristopher & Stef Slembrouck (2014) Advice-giving. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (red.), *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London & New York: Routledge.
- Hammersley, Martyn & Paul Atkinson (1983/2019) *Ethnography. Principles in practice*. Fjärde upplagan. London & New York: Routledge.
- Harré, Rom & Luk van Langenhove (red.) (1999) *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Hasenfeld, Yeheskel (1992/2010) The attributes of Human Service Organizations. Hasenfeld, Yeheskel (red.), *Human services as complex organizations*. Andra upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- Hayano, Kaoru (2013) Question design in conversations. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.), *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Heath, Christian (1992) The delivery and reception of diagnosis in the general-practice consultation. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heimdahl, Karin (2018) Balancing Between Hope and Realism. Exploring Professional Accounts of the Transition into Parenthood of Pregnant Women who use Substances. *Contemporary Drug Problems*, 45 (4), s. 382–400.
- Heinemann, Trine, Anna Lindström & Jakob Steensig (2011) Addressing epistemic incongruence in question-answer sequences through the use of epistemic adverbs. Stivers, Tanya, Lorenza Mondada & Jakob Steensig (red.), *The morality of knowledge in conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hellspong, Lennart & Per Ledin (1997) *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.



- Heritage, John (2015) *Well-Prefaced Turns in English Conversation: A Conversation Analytic Perspective*. *Journal of Pragmatics*, 88, s. 88–104.
- Heritage, John & Steven Clayman (2010) *Talk in action. Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Heritage, John & Geoffrey T. Raymond (2005) The Terms of Agreement. Indexing Epistemic Authority and Subordination in Talk-in-Interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68 (1), s. 15–38.
- Heritage, John & Sue Sefi (1992) The interactional organization of calls for emergency. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Herz, Marcus (2018) Det sociala arbetets kontrollmaskineri. Dahlstedt, Magnus & Philip Lalander (red.), *Manifest – för ett socialt arbete i tiden*. Lund: Studentlitteratur.
- Hewitt, John P. & Randall Stokes (1975) Disclaimers. *American Sociological Review*, 40 (1), s. 1–11.
- Holmes, Dave (2002) Police and pastoral power: governmentality and correctional forensic psychiatric nursing. *Nursing Inquiry*, 9 (2), s. 84–92.
- Holmes, Janet & Maria Stubbe (2003) *Power and politeness in the workplace. A sociolinguistic analysis of talk at work*. London: Longman.
- Holstein, James A. (1992) Producing people: Descriptive practice in human service work. *Current Research on Occupation and Professions*, 7, s. 23–39.
- Holstein, James A. & Jaber F. Gubrium (1995) *The active interview*. Newbury Park: Sage Publications.
- Holstein, James A. & Jaber F. Gubrium (1997/2011) Animating Interview Narratives. David Silverman (red.), *Qualitative Research*. Tredje upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- Hood, Christopher (1995) The "New Public Management" in the 1980s: Variations on the Theme. *Accounting Organizations and Society*, 20 (2/3), s. 93–109.
- Hoppstadius, Helena (2020) *Mäns våld mot kvinnor. Diskurser och kunskap i det sociala arbetets praktik*. Doktorsavhandling. Östersund: Institutionen för psykologi och socialt arbete, Mittuniversitetet.
- Hupe, Peter & Michael Hill (2007) Street-Level Bureaucracy and Public Accountability. *Public Administration*, 85 (2), s. 279–299.
- Hutchby, Ian (2002) Resisting the incitement to talk in child counselling: aspects of the utterance "I don't know". *Discourse Studies*, 4 (2), s. 147–168.

- Hübner, Lena (2001) *Narkotika och alkohol i den allmänna opinionen*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Ibarra, Peter (2008) Strict and contextual constructionism in the sociology of deviance and social problems. Holstein, James & Jaber Grubriem (red.), *Handbook of constructionist research*. New York & London: The Guilford Press.
- Iljäs-Kallio, Taru, Johanna Ruusuvauro & Anssi Peräkylä (2010) Patient resistance towards diagnosis in primary care: Implications for concordance. *Health*, 14 (5), s. 505–522.
- Israel, Mark (2015) *Research ethics and integrity for social scientists. Beyond regulatory compliance*. Los Angeles: Sage Publications.
- Israelsson, Magnus (2013) *Internationella komparativa studier av lagar om tvångsvård vid missbruk. Omfattning, trender och mänskliga rättigheter*. Doktorsavhandling. Östersund: Institutionen för socialt arbete, Mittuniversitetet.
- Iten, Corine (2005). *Linguistic Meaning, Truth Conditions and Relevance*. New York: Palgrave Macmillan.
- Jacobsson, Katarina & Elizabeth Martinell Barfoed (2019) *Socialt arbete och pappersgöra. Mellan klient och digitala dokument*. Malmö: Gleerups.
- Jefferson, Gail (1990) List-construction as a task and a resource. Psathas, George (red.), *Interaction competence*. Washington DC: University Press of America.
- Jefferson, Gail (2004) Glossary of transcript symbols with an introduction. Lerner, Gene H. (red.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins.
- Jefferson, Gail & John R. E. Lee (1992) The rejection of advice: managing the problematic convergence of a "trouble-telling" and a "service encounter". Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.), *Människobehandlande organisationer*. Stockholm: Natur och kultur.
- Johnson, Björn, Torkel Richert & Bengt Svensson (2017) *Alkohol- och narkotikaproblem*. Lund: Studentlitteratur.
- Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (2001) Negotiating meanings in and through interactional positions in professional helping work. Seltzer, Michael, Christian Kullberg, Søren Peter Olesen & Ilmari Rostila (red.), *Listening to the welfare state*. Aldershot: Ashgate.

- Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'bad' client. Disalignment of institutional identities in social work interaction. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (red.), *Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.
- Juhila, Kirsi (2004) Talking Back to Stigmatised Identities. Negotiations of Culturally Dominant Categorizations in Interviews with Shelter Residents. *Qualitative Social Work*, 3 (3), s. 259–275.
- Juhila, Kirsi (2009) From Care to Fellowship and Back. Interpretative Repertoires Used by the Social Welfare Workers when Describing their Relationship with Homeless Women. *British Journal of Social Work*, 39 (1), s. 128–143.
- Juhila, Kirsi & Laura S. Abrams (2011) Special Issue Editorial: Constructing Identities in Social Work Settings. *Qualitative Social Work*, 10 (13), s. 277–292.
- Juhila, Kirsi, Dorte Caswell & Suvi Raitakari (2014), Resistance. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (red.), *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London & New York: Routledge.
- Juhila, Kirsi, Christopher Hall & Suvi Raitakari (2010) Accounting for the Clients Troublesome Behavior in a Supported Housing Unit. Blames, Excuses and Responsibility in Professionals' Talk. *Journal of Social Work*, 10 (1), s. 59–79.
- Juhila, Kirsi, Arja Jokinen & Sirpa Saario (2014) Reported speech. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten, *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London and New York: Routledge.
- Juhila, Kirsi, Åsa Mäkitalo & Martine Noordegraaf (2014) Analysing social work interaction: premises and approaches. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten, *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London and New York: Routledge.
- Juhila, Kirsi, Suvi Raitakari & Christopher Hall (red.) (2017) *Responsibilisation at the margins of welfare services*. London & New York: Routledge.
- Juhila, Kirsi, Suvi Raitakari & Cecilia Hansen Löfstrand (2017) Responsibilities and current welfare discourses. Juhila, Kirsi, Suvi Raitakari & Christopher Hall (red.), *Responsibilisation at the margins of welfare services*. London & New York: Routledge.
- Järvinen, Margaretha (1998) *Det dårlige selskab. Misbrug, behandling, omsorg*. Holte: Forlaget SocPol.
- Järvinen, Margaretha (2001) Institutionaliserad uppgivenhet – om utvecklingen av det danska behandlingssystemet. *Nordisk Alkohol- & Narkotikatidskrift*, 8 (2), s. 125–137.
- Järvinen, Margaretha (2002/2013) Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. Meeuwisse, Anna & Hans Swärd (red.), *Perspektiv på sociala problem*. Andra upplagan. Stockholm: Natur och kultur.

- Järvinen, Margaretha (2003) Alkoholfortællinger i et institutionelt landskab. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha (2005) Interview i en interaktionistisk begrebsramme. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.), *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha (2008) Approaches to methadone treatment: harm reduction in theory and practice. *Sociology of Health & Illness*, 30 (7), s. 975–991.
- Järvinen, Margaretha (2012) Fra afhængighed til autonomi – at arbejde med stofbrugere. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.), *At skabe en professionell. Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) (2003) *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (2005) Observationer i en interaktionistisk begrebsramme. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.), *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) (2012) *At skabe en professionell. Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Kadushin, Alfred & Goldie Kadushin (1972/1997) *The social work interview. A guide for human service professionals*. Fjärde upplagan. New York: Columbia University Press.
- Kananen, Johannes (2012) Nordic paths from welfare to workfare: Danish, Swedish and Finnish labour market reforms in comparison. *Local Economy*, 27 (5–6), s. 558–576.
- Karlsen, Mads Peter & Kaspar Villadsen (2008) Who Should Do the Talking: The Proliferation of Dialogue as Governmental Technology. *Culture & Organization*, 14 (4), s. 354–363.
- Kitzinger, Jenny (1995) Qualitative Research: Introducing Focus Groups. *British Medical Journal*, 311, s. 299–302.
- Kjellbom, Pia (2014) *Påtvungad avflyttning från bostad. En rättssociologisk studie av socialtjänstens roll i teori och praktik*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Knutagård, Marcus (2009) *Skälens fångar. Hemlöshetsarbetets organisering, kategoriseringar och förklaringar*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- Kramer, Roderick M., Ann E. Tenbrunsel & Max H. Bazerman (2009) *Social decision making. Social dilemmas, social values, and ethical judgements*. London: Routledge.

- Kristiansen, Arne (1999) *Fri från narkotika. Om kvinnor och män som har varit narkotikamisbrukare*. Doktorsavhandling. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Laanemets, Leila (2000/2009) Att falla åter. Johnsson, Eva, Leila Laanemets & Kerstin Svensson (red.), *Narkotikamisbruk – debatt, behandling och begrepp*. Lund: Studentlitteratur.
- Laanemets, Leila (2002) *Skapande av femininitet. Om kvinnor i missbrukarbehandling*. Doktorsavhandling. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Labov, William (1972) *Language in the inner city. Studies in the black English vernacular*. Pittsburgh, Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.
- Laclau, Ernesto & Chantal Mouffe (1985/2008) *Hegemonin och den socialistiska strategin*. Göteborg: Glänta.
- Lakoff, George (1971). The role of deduction in grammar. Filmore, Charles & D. Terence Langendoen (red.), *Studies in Linguistic Semantics*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lakoff, George (1973) Hedges. A Study in Meaning Criteria and the Logic of Fuzzy Concepts. *Journal of Philosophical Logic*, 2 (4), s. 458–508.
- Latour, Bruno & Steve Woolgar (1979/1986) *Laboratory life. The construction of scientific facts*. Andra upplagan. Beverly Hills: Sage Publications.
- Lauri, Marcus (2016) *Narratives of Governing: Rationalization, Responsibility and Resistance in Social Work*. Doktorsavhandling. Umeå: Statsvetenskapliga institutionen, Umeå Universitet.
- Lejon, Filip (1996) *Asymmetrisk interaktion. Mötet mellan klient och socialförvaltning i en vårdnadsprocess*. Doktorsavhandling. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Lemke, Thomas (2001) ”The birth of bio-politics.” Michel Foucault’s lecture at the Collège de France on neo-liberal governmentality. *Economy and Society*, 30 (2), s. 203.
- Levin, Irene & Ingunn T. Ellingsen (2015) Relasjoner i sosialt arbeid. Ellingsen, Ingunn T., Irene Levin, Berit Berg & Lise Cecilie Kleppe (red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Levinson, Stephen C. (2013) Action formation and ascription. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.) *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Levinsson, Henrik (2008) *Autonomy and metacognition. A healthcare perspective*. Doktorsavhandling. Lund: Institutionen för psykologi, Lunds universitet.
- Lindahl, Robert (2018) Institutionella ramar för relationen mellan familjehemsplacerade ungdomar och deras socialsekreterare. Bruhn, Anders & Åsa Källström (red.), *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm: Liber.

- Lindgren, Sven-Åke (1993) *Den hotfulla njutningen. Att etablera drogbruk som ett samhällsproblem 1890–1970*. Stockholm: Stenhag.
- Lindwall, Johan (2014) *Motivationens möjligheter. Om motivationsbegreppets konstruktion och implikationer i den kommunala missbruksvården*. Masteruppsats. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Lindwall, Johan (2018) Att förfrämliga det förment förtrogna. Gruber, Sabine & Kristina Gustafsson (red.), *Etnografisk forskning i praktiken. Reflektioner från pågående avbrytningssprojekt*. Linköping: Linköping studies in social work and welfare, Linköpings universitet.
- Linell, Per & Margareta Bredmar (1996) Reconstructing Topical Sensitivity. Aspects of Face-Work in Talks Between Midwives and Expectant Mothers. *Research on Language and Social Interaction*, 29 (4), s. 347–379.
- Lipsky, Michael (1980/2010) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. Andra reviderade upplagan. New York: Russell Sage Foundation.
- Löfstrand, Cecilia (2005) *Hemlöshetens politik. Lokal policy och praktik*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- MacMartin, Clare (2008) Resisting optimistic questions in narrative and solution-focused therapies. Peräkylä, Anssi, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen & Ivan Leudar (red.), *Conversation analysis and psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mattsson, Tina (2005) *I viljan att göra det normala. En kritisk studie av genusperspektivet i missbrukarvården*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- Maynard, Douglas W. (1988) Language, interaction and social problems. *Social Problems*, 35 (4), s. 311–344.
- Maynard, Douglas W. (1991) Interactions and Asymmetry in Clinical Discourse. *American Journal of Sociology*, 97 (2), s. 448–495.
- Maynard, Douglas W. (1992) On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Merriam, Sharan B. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Meyer, John & Brian Rowan (1977) Institutionalized Organizations: Formal Structures as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83, s. 340–363.
- Mik-Meyer, Nanna (2004) *Dømt til personlig udvikling. Identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, Nanna (2007) Interpersonal Relations or Jokes of Social Structure? Laughter in Social Work. *Qualitative Social Work*, 6 (1), s. 9–26.
- Mik-Meyer, Nanna & Kaspar Villadsen (2013) *Power and Welfare. Understanding Citizens' Encounters with State Welfare*. London & New York: Routledge.

- Miller, Gale (1991) *Enforcing the Work Ethics. Rhetoric and Everyday Life in a Work Incentive Program*. New York: State University of New York Press.
- Miller, Gale (1994) Towards ethnographies of institutional discourse. *Journal of Contemporary Ethnography*, 23, s. 280–306.
- Miller, Gale & Kathryn Fox (1997/2004) Building Bridges. The Possibility of Analytic Dialogue between Ethnography, Conversation Analysis and Foucault. Silverman, David (red.), *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice*. Andra upplagan. London: Sage Publications.
- Miller, Peter & Nikolas Rose (2008) *Governing the Present. Administering Economic, Social and Personal Life*. Cambridge & Malden: Polity Press.
- Miller, William R. & Stephen Rollnick (1991/2013) *Motiverande samtal. Att hjälpa människor till förändring*. Fjärde svenska upplagan. Stockholm: Natur och kultur.
- Mirowski, Philip (2016) Den politiska rörelsen som inte vågade säga sitt namn. *Fronesis. Ekonomiskt vetande*, 54–55. Malmö: Tidskriftsföreningen Fronesis.
- Mirowski, Philip & Dieter Plehwe (red.) (2009) *The road from Mont Pèlerin. The making of neoliberal thought collective*. London: Harvard University Press.
- Mitchell, Clyde J. (1987) Case and situation analysis. *The Sociological Review*. 31 (2), s. 187–211.
- Morén, Stefan (2010) Att studera socialt arbete – vadan och varthän? Sandström, Gunbritt (red.), *Att vara socionom. Från utbildad till erfaren*. Lund: Studentlitteratur.
- Morgan, L. David (1988/1997) *Focus groups as qualitative research*. Andra upplagan. Newbury park: Sage Publications.
- Muntigl, Peter & Kwok Tim Choi (2010) Not remembering as a practical epistemic resource in couples therapy. *Discourse Studies*, 12 (3), s. 331–356.
- Månsson, Sven Axel (2018) *Prostitution. Aktörerna, relationerna och omvärlden*. Lund: Studentlitteratur.
- Månsson, Josefin & Mats Ekendahl (2015) Protecting Prohibition: The Role of Swedish Information Symposia in Keeping Cannabis a High-Profile Problem. *Contemporary Drug Problems*, 42 (3), s. 209–225.
- Möller, Tommy (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöjde och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorgen*. Doktorsavhandling. Stockholm: Nordsteds Juridik.
- Neumann, Iver (2003) *Mening, materialitet, makt. En introduktion till diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur.

- Nikander, Pirjo (2003) The absent client. Case description and decision making in interprofessional meetings. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (red.), *Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers.
- Nilsson, Roddy (2008) *Foucault: en introduction*. Malmö: Égalité.
- Nordfeldt, Marie (1999) *Hemlöshet i välfärdsstaten. En studie av relationerna mellan socialtjänst och frivilliga organisationer i Stockholm och Göteborg*. Doktorsavhandling. Uppsala: Kulturgeografiska institutionen, Uppsala universitet.
- Nordgren, Johan (2017) *Making drugs ethnic. Khat and minority drug use in Sweden*. Doktorsavhandling. Malmö: Fakulteten för hälsa och samhälle, Malmö universitet.
- Nyberg, Linda (2016) Nyliberalism, politik och ekonomi. Introduktion till Mirowski och Read. *Fronesis. Ekonomiskt vetande*, 54–55. Malmö: Tidskriftsföreningen Fronesis.
- Nyblom, Jenny (2012) *Aktivering av socialbidragstagare. Om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Olsson, Börje (2011): Narkotikaproblemet i Sverige. Framväxt och utveckling. Olsson, Börje (red.) *Narkotika. Om problem och politik*. Stockholm: Nordstedts juridik.
- Orwell, George (1949/2020) *1984*. Sjunde svenska upplagan. Stockholm: Modernista.
- Oscarsson, Lars (2011) Missbruksvården och samhället. SOU 2001:6 *Missbruket, Kunskapen, Vården. Missbruksutredningens forskningsbilaga*. Stockholm: Fritzes.
- Osvaldsson, Karin (2004) "I don't have no damn cultures": doing normality in a "deviant" setting. *Qualitative Research in Psychology*, 1 (3), s. 239–264.
- Patton, Michael Q. (2002/2015) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Fjärde upplagan. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Peled, Einat & Ronit Leichtentritt (2002) The Ethics of Qualitative Social Work Research. *Qualitative Social Work*, 1 (2), s. 145–169.
- Persson, Johannes & Nils-Eric Sahlin (2013) *Vetenskapsteori för sanningssökare*. Stockholm: Fri Tanke Förlag.
- Peräkylä, Anssi (2002) Agency and authority: extended responses to diagnostic statements in primary care encounters. *Research in Language and Social Interaction*, 35 (2), s.219–247.
- Petersson, Frida (2013a) *Kontroll av beroende. Substitutionsbehandlingens logik, praktik och semantik*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- Petersson, Frida (2013b) Excusing Exclusion: Accounting for Rule-Breaking and Sanctions in a Swedish Methadone Clinic. *International Journal of Drug Policy*, 24, s. 99–104.
- Petterson, Ulla (2011) *Från fattigvård till socialtjänst. Om socialt arbete och utomparlamentarisk aktivitet*. Lund: Studentlitteratur.



- Pilnick, Alison & Tim Coleman (2003) "I'll give up smoking when you get me better": patients' resistance to attempt to problematise smoking in general practice (GP) consultation. *Social Science & Medicine*, 57 (1), s. 135–145.
- Pomerantz, Anita (1986) Extreme case formulations: A way of legitimating claims. *Softeners, investment, and doing nonliteral. Research on language and social interaction*, 33 (4), s. 347–373.
- Pomerantz, Anita & John Heritage (2013) Preference. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.) *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2015) Standardisering som lösning. Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.), *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing reality. Discourse, rhetoric and social construction*. London: Sage Publications.
- Potter, Jonathan (1997/2011) Discursive Psychology and the Study of Naturally Occurring Talk. Silverman, David (red.), *Qualitative Research*. Tredje upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publishing.
- Potter, Jonathan & Michael Billig (1992) Re-presenting representations: Discussions of Raty and Snellman. *Papers on social representations*, 1, s. 15–20.
- Potter, Jonathan & Margaret Wetherell (1987) *Discourse and social psychology. Beyond attitudes and behaviour*. London: Sage Publications.
- Prottas, Jeffrey M. (1979) *People-processing. The street-level bureaucrat in public service bureaucracies*. Lexington & Toronto: Lexington Books.
- Rasmussen, Joel (2010) Enabling selves to conduct themselves safely: Safety committee discourse as governmentality in practice. *Human Relations*, 64 (3), s. 459–478.
- Rawls, John (1971/1999) *A theory of justice*. Tredje upplagan. Oxford: University Press.
- Read, Jason (2016) En genealogi över homo oeconomicus. *Fronesis. Ekonomiskt vetande*, 54–55. Malmö: Tidskriftsföreningen Fronesis.
- Regeringens proposition (1996/97:124) *Ändringar i socialtjänstlagen*.
- Regeringens proposition (2012/13:77) *God kvalitet och ökad tillgänglighet inom missbruks- och beroendevården*.
- Regeringens skrivelse (2015/16:86). *En samlad strategi för alkohol-, narkotika-, dopnings- och tobakspolitiken 2016–2020*.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Revstedt, Per (1986/2014) *Motivationsarbete*. Fjärde upplagan. Malmö: Liber.
- Richert, Torkel (2014) *Överdoser, försörjningsstrategier och riskhantering. Livsvillkor för personer som injicerar narkotika*. Doktorsavhandling. Malmö: Fakulteten för hälsa och samhälle: Malmö universitet.

- Richert, Torkel & Bengt Svensson (2008) Med livet som insats. Injektionsmissbruk, risktagande och överdoser. *Nordisk alkohol- och narkotikatidskrift*, 25, s. 355–276.
- Roberts, Felicia, Alexander L. Francis & Melanie Morgan (2006) The interaction of interturn silence with prosodic cues in listener perceptions of "trouble" in conversations. *Speech Communications*, 48 (9), s. 1079–1093.
- Rose, Nikolas (1989/1999) *Governing the Soul. The Shaping of the Private Self*. Andra upplagan. London: Routledge.
- Rose, Nikolas (1996) Governing "advanced" liberal democracies. Barry, Andrew, Thomas Osborne & Nikolas Rose (red.), *Foucault and political Reason. Liberalism, neo-liberalism and rationalities of government*. London & New York: Routledge.
- Rose, Nikolas (1999) *Powers of Freedom. Reframing political thought*. Cambridge & New York: Cambridge University Press.
- Rose, Nikolas (2007) *The politics of life itself. Biomedicine, power, and subjectivity in the twenty-first century*. Princeton: Princeton University Press.
- Rose, Nikolas (2019) *Our psychiatric future. The politics of mental health*. Cambridge: Polity.
- Runquist, Weddig (2009) Klienters och socialsekreterares syn på frivillig- och tvångsvård av missbrukare i dagens Sverige. Stenius, Kerstin & Lennart Johansson (red.), *Lokalt medborgarskap och lokal missbrukarvård. En studie av missbruksvården i Låbtis, Kotka, Tavastehus, Norrköping, Västerås och Växjö från 1930-talet till 2000-talet*. SoRAD Forskningsrapport 55–2009. Stockholm: SoRAD.
- Runquist, Weddig (2012) *Legitimering av tvångsvård. Klienter och deras socialsekreterare om LVM*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- Saario, S (2014) *Audit Techniques in Mental Health: Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements*. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis.
- Sacks, Harvey (1967) *The search for help: No one to turn to*. Doktorsavhandling. Ann Arbor: University microfilms.
- Sacks, Harvey (1984) On doing "being ordinary". Atkinson, Maxwell & John Heritage (red.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, Harvey (1992) Lectures on conversation. Jefferson, Gale (red.), *Lectures on conversations, vol. 1*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey & Emanuel A. Schegloff (1973) Opening up closings. *Semiotica*, 8 (4), s. 289–327.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff & Gale Jefferson (1974) A simplest systematics for the organization of turn taking for conversations. *Language*, 50 (4), s. 696–735.
- Sahlin, Ingrid (1994) *"Stackare" eller "skurk" – om den kluvna klientbilden*. Forskningsrapport 1–1994. Lund: Kriminalvetenskapliga nätverket, Lunds universitet.

- Sahlin, Ingrid (1996) *På gränsen till bostad. Arvvisning, utvisning, specialkontrakt*. Doktorsavhandling. Lund: Arkiv förlag.
- Sahlin, Ingrid (1999) *Diskursanalys som sociologisk metod*. Sjöberg, Katarina (red.), *Mer än kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Sahlin, Ingrid (2001) Gränskontroll och disciplin. Strategier för kontroll och förändring. Ólafsdóttir, Hildigunnur (red.), *Skyldig eller sjuk? Om valet av påföljd för narkotikamisbruk*. Helsingfors: Nordiska nämnden för alkohol- och drogforskning (NAD).
- Sahlin, Ingrid (2002/2013) Sociala problem som verklighetskonstruktioner. Meeuwisse, Anna & Hans Swärd (red.), *Perspektiv på sociala problem*. Andra upplagan. Stockholm: Natur och kultur.
- Sahlin, Ingrid (2009) Att prata ihop sig i rätten. *Sociologisk forskning*, 46 (1): 28–45.
- Sahlin, Ingrid (2019) *Socialtjänstens trovärdighetsbedömningar. Tilltro och misstro vid handläggning av ekonomiskt bistånd*. Malmö: Égalité.
- Saldaña, Johnny (2009) *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- Salonen, Tapio (1998) Klient. Verner Denvall & Tord Jacobson (red.), *Vardagsbegrepp i socialt arbete*. Stockholm: Norstedts.
- Samuelsson, Eva (2015) Substance Use and Treatment Needs. Constructions of Gender in Swedish Addiction Care. *Contemporary Drug Problems*, 42 (3), s. 188–208.
- Saussure, Ferdinand de (1916/2015) *Kurs i allmän lingvistik*. Andra svenska upplagan. Lund: Arkiv förlag.
- Schatzman, Leonard & Anselm L. Strauss (1973) *Field research. Strategies for a natural sociology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Schegloff, Emanuel A. (1972) Notes on a conversational practice: Formulating place. Sudnow, David (red.), *Studies in social interaction*. New York: Free Press.
- Schegloff, Emanuel A. (1982) Discourse as an interactional achievement. Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. Tannen, Deborah (red.), *Analyzing discourse: Text and talk*. Washington DC: Georgetown University Press.
- Schegloff, Emanuel A. (2007) *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A., Gail Jefferson & Harvey Sacks (1977) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53 (2), s. 361–382.
- Scott, Marvin & Stanford Lyman (1968) Accounts. *American Sociological Review*, 33 (1), s. 46–62.
- Shiffrin, Deborah (1987) *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Sernbo, Elisabeth (2019) *Med avstegen som arbetsplats. En etnografisk studie av hälso- och sjukvårds-  
kurators arbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göte-  
borgs universitet.
- Silverman, David (1993/2011) *Interpreting Qualitative Data*. Fjärde upplagan. Los Angeles,  
London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publications.
- Silverman, David (1997) *Discourses of counselling: HIV counselling as social interaction*. London:  
Sage Publications.
- Silverman, David (2000) Routine pleasure: the aesthetics of the mundane. Linstead, Stephen  
& Heather Höpfl, *Aesthetics of organizations*. London: Sage Publications.
- Sjögren, Jessica (2018) *Med relationen som redskap. Om socialsekreterare, klientarbete och  
professionalitet i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Linköping: Institutionen för samhälls-  
och välfärdsstudier, Linköpings universitet.
- Skillmark, Mikael (2018) *Uppdrag standardisering. Införande och användning av manualbaserade  
utrednings- och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. Växjö: Linné-  
universitetet, Linaeus University Press.
- SKL (2018) *Handlingsplan mot missbruk och beroende. Tidig upptäckt, tidiga insatser, stöd och  
behandling för personer i åldern 13–29 år*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Skogens, Lisa, (2007) *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem? Regler, kunskap  
och kontext i socialt arbete*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt  
arbete, Stockholms universitet.
- Smith, Adam (1776/2020) *Nationernas välstånd. En undersökning av dess natur och orsaker*.  
Förkortad utgåva. Stockholm: Timbro förlag.
- Smith, Dorothy E. (1978) 'K is mentally ill'. *Sociology*, 12 (1), s. 23–53.
- Smith, Dorothy E. (2005) *Institutional ethnography. A sociology for people*. Walnut Creek: Alta-  
Mira Press.
- Socialstyrelsen (2013) *Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst,  
psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Social-  
styrelsen.
- Socialstyrelsens (2019) *Nationella riktlinjer för stöd och vård vid missbruk och beroende*. Stockholm:  
Socialstyrelsen.
- Socialutskottets betänkande (1996/97:18) *Ändringar i socialtjänstlagen*.
- Socialutskottets betänkande (2019/20:7) *Alkohol-, narkotika-, dopings- och tobaksfrågor*.
- SOU 1948:23. *Betänkande med förslag till lag om nykterhetsvård*.
- SOU 2008:18. *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren*. Betänkande av  
Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst.

- SOU 2011:35. *Bättre insatser vid missbruk och beroende – individen, kunskapen och ansvaret*. Slutbetänkande.
- SOU 2020/47. *Hållbar socialtjänst. En ny socialtjänstlag*. Slutbetänkande.
- Spector, Malcom & John I. Kitsuse (1987/2001) *Constructing social problems*. Andra upplagan. London: New Brunswick, N.J.
- Stenius, Kerstin & Jessica Storbjörk (2019) Balancing welfare and market logics: Procurement regulations for social and health services in four Nordic welfare states. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 37 (1), s. 6–31.
- Stivers, Tanya (2013) Sequence organization. Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.) *The handbook of conversation analysis*. Chichester & West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Storbjörk, Jessica (2020) How Substance Use Treatment Professionals Manage Organisational Tensions. A Web Survey and an Interview Study. *SUCHT*, 66 (2), s. 93–103.
- Storbjörk, Jessica, & Kerstin Stenius (2018) The new privatized market: A question of ideology or pragmatism within the Swedish addiction treatment system? *Social policy and administration*, 2019 (53), s. 776–792.
- Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation. Om prövning av socialbidrag*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Ström, Peter (2017) *Utredning inleds. Språk, genredrag och ansvar i barnvårdsutredningar*. Doktorsavhandling. Växjö: Institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitetet.
- Suoninen, Eero & Arja Jokinen (2005) Persuasion in Social Work Interviewing. *Qualitative Social Work*, 4 (4), s. 469–487.
- Svanborg-Sjövall, Karin (2012) *Private choice in the public sector. The new Swedish welfare model*. Stockholm: Timbro förlag.
- Svensson, Bengt (2001) *Vård bakom låsta dörrar. Lunden, ett LVM-hem för kvinnor*. FoU-rapport 1–2001. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Svensson, Bengt (2003) *Knarkare och plitar. Tvångsvården inifrån*. Stockholm: Carlssons Bokförlag.
- Svensson, Bengt (2012) *Narkotikapolitik och narkotikadebatt*. Lund: Studentlitteratur.
- Svensson, Bengt & Petter Karlsson (2018) *Missbruk av heroin och andra opioider*. Lund: Studentlitteratur.
- Svensson, Gustav (2014) Tvång i socialtjänsten. Förutsättningarna för tvångsvård i barn- och missbruksärenden. Busch, Hillevi (red.), *Tvångsvård ur ett juridiskt perspektiv*. Institutionsvård i fokus, nr. 2. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Svensson, Kerstin (2000/2009) Motivationsarbetets utgångspunkter. Johnsson, Eva, Leila Laanemets & Kerstin Svensson (red.), *Narkotikamisbruk – debatt, behandling och begrepp*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

- Svensson, Kerstin (2005) *Relationer och meningskapande mekanismer i socialtjänstens arbete med LVM*. Working paper-serien. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Swärd, Hans & Bengt Starrin (2000/2016) Makt i socialt arbete. Meeuwisse, Anna, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.), *Socialt arbete. En grundbok*. Tredje upplagan. Stockholm: Natur och kultur.
- Tham, Henrik (2003) Narkotikapolitiken och missbrukets utveckling. Tham, Henrik (red.), *Forskare om narkotikapolitiken*. Rapport 2003:1. Stockholm: Kriminologiska institutionen, Stockholm universitet.
- Tjersland, Odd Arne, Gunnar Engen & Ulf Jansen (2011) *Allianser. Värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Toner, Jean (2009) Small is Not too Small. Reflections Concerning the Validity of Very Small Focus Groups (VSFGs). *Qualitative Social Work*, 8 (2), s. 197–192.
- Toth, Cosmin (2016) Institutional repertoires. A methodological reassessment of interviews in the study of professional discourses. *Revista de cercetare si interventie socială*, 54, s. 168–181.
- Tännsjö, Torbjörn (2002) *Tvångsvård. Om det fria valets etik i hälso- och sjukvård*. Stockholm: Thales.
- Valverde, Mariana (1998) *Diseases of the Will. Alcohol and the Dilemmas of Freedom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- van Nijnatten, Carolus (2013) Downgrading as a counterstrategy: a case study in child welfare. *Child & Family Social Work*, 18 (2), s. 139–148.
- van Nijnatten, Carolus & Eero Suoninen (2014) Delicacy. Hall, Christopher, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (red.), *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London & New York: Routledge.
- Vehviläinen, Sanna (2001) Evaluative Advice in Educational Counselling. The Use of Disagreement in the "Stepwise Entry" to Advice. *Research on Language and Social Interaction*, 34 (3), s. 371–398.
- Vehviläinen, Sanna (2008) Identifying and managing resistance in psychoanalytic interaction. Peräkylä, Anssi, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen & Ivan Leudar (red.), *Conversation analysis and psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Villadsen, Kaspar (2003) Det sociale arbejde som befrielse. Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, Kaspar (2004a) *Det sociale arbejdes genealogi. Kampen for att gøre fattige og udstødte till frie mennesker*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, Kaspar (2004b) Filantropiens genkomst – Medborgerskab, fællesskab og frihed under ombrydning? *Dansk sociologi*, 1 (15), s. 45–63.

- Villadsen, Kaspar (2004c) Socialt arbejde og subjektivering. Fra velfærdsplanlægning til postmoderne socialpolitik. *Psyke & Logos*, 25, s. 613–640.
- Villadsen, Kaspar (2005) Filantropi og ‘neo-filantropi’ i det sociale arbejde. *Nordisk sosialt arbeid*, 3 (25), s. 207–219.
- Villadsen, Kaspar (2012) Paradoxes of Welfare: Universality, Truth, and Power in Welfare Provision. Laratta, Rosario (red.), *Social Welfare*. IntechOpen.
- Virokannas, Elina (2011) Identity Categorization of Motherhood in the Context of Drug Abuse and Child Welfare Services. *Qualitative Social Work*, 10 (3), s. 329–345.
- Wadel, Cato (1991) *Feltarbeid I egen kultur. En innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning*. Flekkefjord: SEEK.
- Wahman, Michael, Jan Teorell & Axel Hadenius (2013) Authoritarian Regime Types Revisited. Updated Data in Comparative Perspective. *Contemporary Politics*, 19 (1), s. 19–34.
- Weitzer, Ronald (2012) *Legalizing prostitution. From illicit vice to lawful business*. New York & London: New York University Press.
- Wenneberg, Søren Barlebo (2001) *Socialkonstruktivism. Positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber.
- Westerstrand, Jenny (2008) *Mellan mäns händer. Kvinnors rättssubjektivitet, internationell rätt och diskurser om prostitution och trafficking*. Doktorsavhandling. Uppsala: Juridiska institutionen, Uppsala universitet.
- Wetherell, Margaret (1998) Positioning and interpretative repertoires: Conversation analysis and post-structuralism in dialogue. *Discourse and Society*, 9 (3), s. 387–412.
- Wetherell, Margaret & Jonathan Potter (1988) Discourse analysis and the identification of interpretative repertoires. Antaki, Charles (red.), *Analysing Everyday Explanations. A Casebook of Methods*. London, Newbury Park, Beverly Hills & New Delhi: Sage Publications.
- Wetherell, Margaret & Jonathan Potter (1992) *Mapping the language of racism. Discourse and the legitimation of exploitation*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Wetherell, Margaret, Hilda Stiven & Jonathan Potter (1987) Unequal Egalitarianism. A preliminary Study of Discourses Concerning Gender and Employment Opportunities. *British Journal of Social Psychology*, 26, s. 59–71.
- WHO (2015) *International statistical classification of diseases and related health problems*. Genève: WHO Press.
- Widerberg, Karin (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Wiklund, Stefan (2006) *Den kommunala barnavården. Om anmälningar, organisation och utfall*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

- Wikström, Frida (2018) *Att skriva sig ut. Nya terapeutiska miljöer och tvångsvårdade patienters subjektformering 1967–1992*. Doktorsavhandling. Lund: Arkiv förlag.
- Wilkinson, Sue (1997/2011) *Analysing Focus Groups Data*. Silverman, David (red.), *Qualitative Research*. Tredje upplagan. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore & Washington DC: Sage Publishing.
- Winter, Karen (2009) Relationships Matter: The Problems and Prospects for Social Workers' Relationships with Young Children in Care. *Child and Family Social Work*, 14 (4), s. 450–460.
- Winther Jørgensen, Marianne & Louise Phillips (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Wooffitt, Robin (1992) *Telling tales of the unexpected. The organization of factual discourse*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Wooffitt, Robin (2005) *Conversation analysis and discourse analysis. A comparative and critical introduction*. London, Thousand Oaks & New Dehli: Sage Publications.
- Woolgar, Steve & Pawluch, Dorothy (1985) Ontological gerrymandering: The anatomy of social problems explanations. *Social Problems*, 32 (3), s. 214–227.
- Zimmerman, Don H. (1992) The interactional organizations of calls for emergency assistance. Drew, Paul & John Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Östberg, Francesca (2010) *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

## Lagar och förordningar

- SFS 1913:102. *Om behandling av alkoholister*.
- SFS 1954:579. *Lag om nykterhetsvård*.
- SFS 1962:242. *Sjukvårdslag*.
- SFS 1966:293. *Om beredande av sluten psykiatrisk vård i vissa fall*.
- SFS 1968:64. *Narkotikastrafflag*.
- SFS 1974:152. *Regeringsformen*.
- SFS 1976:511. *Lag om ombändertagande av berusade personer m.m.*
- SFS 1988:870. *Lag om vård av missbrukare i vissa fall*.
- SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*.
- SFS 1991:1128 *Lag om psykiatrisk tvångsvård*
- SFS 1992:860. *Lag om kontroll av narkotika*.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*.



SFS 2011:10. *Läkemedelsverkets författningssamling inklusive ändringar.*

SFS 2017:30. *Hälso- och sjukvårdslag.*

### Domar

Målnr 2855-07. Dom avkunnad i Regeringsrätten.

Målnr 4114-11. Dom avkunnad av Kammarrätten i Stockholm.

Målnr 4115-11. Dom avkunnad i Kammarrätten i Stockholm.

Målnr B 4761-09. Dom avkunnad i Hovrätten för Västra Sverige.

### Digitala referenser

Fries, Björn & Christina Gynnå Oguz (2020) ”Er moralistiska politik äventyrar liv varje dag”. *Svenska Dagbladet*. 22 februari. <http://www.svd.se>

Goldberg, Ted (2019) ”Vi måste inse faktum – drogerna kan inte utrotas”. *Svenska Dagbladet*. 14 november. <http://www.svd.se>

Hübinette, Staffan (2020) ”Förenklat om narkotika – bevisen existerar inte”. *Svenska Dagbladet*. 24 februari. <http://www.svd.se>

Johnson, Björn & Petter Karlsson (2020) Inga forskare vill delta i en riggad utredning, Hallengren. *Dagens Samhälle*. 10 mars. <http://www.dagenssamhalle.se>

Nationalencyklopedin (2020), *Ideal*. 23 mars.

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/ideal>

Rågsjö, Karin (2020) Svensk narkotikapolitik motsvarar inte hur kunskapen har utvecklats. *Sydsvenskan*. 28 januari. <https://www.sydsvenskan.se>

Socialstyrelsen (2020). *Socialstyrelsens termbank. Version 4.3, 2002-08-31.*

<https://termbank.socialstyrelsen.se>

Tham, Henrik (2019) ”Sverige måste backa från ett skadligt knarkkrig”. *Svenska Dagbladet*. 15 maj. <http://www.svd.se>

Thurfjell, Gretha (2020) Vill utreda narkotikalag – men regeringen säger nej. *Svenska Dagbladet*. 8 maj. <http://www.svd.se>

Vetenskapsrådet (2002). <http://www.codex.vr.se>

Westerberg, Bengt & Sven-Olov Carlsson (2019) ”Fel att göra bruk av narkotika tillåtet”. *Svenska Dagbladet*. 12 maj. <http://www.svd.se>

WHO (2018) *International statistical classification of diseases and related health problems, ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, 2018 version*. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>

