

UPPSKATTANDE UTREDNING

Hedvig Westerström Unger

**Uppsats första året
KCC/GCK Diplom utbildning
Göteborg, Maj 1998**

Abstrakt

Jag skriver i uppsatsen " Uppskattande utredning", om hur man inom en myndighetsutövande verksamhet kan vara till nytta för människor. Utifrån några systemteoretiska/socialkonstruktionistiska begrepp utvecklar jag idéer om hur man kan förändra arbetet med barnavårdsutredningar inom socialtjänsten, genom att röra sig från ett problemorienterat förhållningssätt mot ett salutogent.

Inledning

Mitt syfte med uppsatsen är att den ska bli ett led i ett utvecklingsarbete i mitt arbete som socialsekreterare. Den del av mitt arbete som här kommer att stå i fokus är de § 50 utredningar som kallas "barnavårdsutredningar". I § 50 i socialtjänstlagen står att *"Socialnämnden skall utan dröjsmål inleda utredningar av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd från nämnden"*. Detta innebär en laglig skyldighet för socialtjänsten att genomföra en utredning så fort kännedom finns om att ett barn kan fara illa.

Min förhoppning är att uppsatsen ska hjälpa mig själv och mina arbetskamrater att utveckla vår praktik och höja kvalitén på de utredningar vi gör. Jag tror att arbetet som en effekt av denna utveckling kan upplevas mer spännande och lustfyllt. Det vore roligt om uppsatsen också kunde inspirera andra som funderar på hur man kan utveckla socialt arbete. I en förlängning handlar det om en förändrad yrkesroll. En förändring som innebär en rörelse från ett förhållningssätt där socialsekreteraren är expert, till att betrakta människor själva som experter på sina liv.

Min erfarenhet efter åtta år som socialsekreterare, är att många av utredningarna jag gjort inte blivit till nytta för de berörda. Jag tycker att de resurser jag lagt ner i form av arbete och tid inte stått i proportion till resultatet. Jag tänker då speciellt på de utredningar som inte har lett fram till någon direkt åtgärd från socialtjänstens sida. I de flesta fall kommer man fram till att förhållandena inte är sådana att socialtjänsten måste ingripa för att skydda barnet/barnen och familjen kanske inte uttrycker att de vill ha bistånd. De flesta av de anmälningar socialtjänsten får, vilka leder till en utredning, handlar om en oro för barns förhållanden, t ex att deras föräldrar missbrukar eller att de visar ett beteende i skolan som oroar, t ex skolk. Det är inte ovanligt med polisrapporter om ungdomar som för första gången åkt fast för stöld, trafikförseelser eller liknande. Flera av dessa familjer skulle inte självmant söka hjälp, men kanske skulle ha nytta av kontakt med socialtjänsten i det här skedet, för att förebygga liknande situationer. En av anledningarna till att människor inte söker hjälp kan vara att de ser socialsekreterare som "socialpolis" som utreder brott för att sedan utdöma straff, t ex omhändertaganden. De är därför hindrade att berätta om sådana saker som kan få dem att framstå som dåliga föräldrar. Det har bland professionella hjälpare länge varit vanligt att förklara barns svårigheter med tillkortakommanden hos föräldrar. Även om avsikten inte varit att skuldbelägga, så har resultatet många gånger blivit så.

Jag tror att människor upplever det till liten nytta att bli synade i sömmarna och att det är det "icke fungerande" socialtjänsten lägger mest kraft på att utreda. Jag anser att vad jag än säger eller gör i en utredningssituation så blir människor påverkade och ändrade. Det är inte möjligt att inte ändras. Jag vill då att denna påverkan ska vara till nytta. Om detta ska vara möjligt behöver socialtjänsten lägga mer kraft på att utforska det som fungerar för människor och låta detta bli byggstenarna för de nya historierna som bereder väg in i framtiden.

En dröm

På natten efter den andra kursdagen på Sjömanskyrkan hade jag en dröm:

Jag kände ett "original" (O) som bodde i en gammal arbetsbod i Allén i Göteborg. Jag visste att han haft det besvärligt ett tag, så jag gick och hälsade på honom för att fråga om han behövde hjälp. Han bjöd in mig och kokade kaffe till mig i en röd emaljkanne. Jag sade till min man som var utanför att komma in och dricka kaffe, han svarade att han först skulle röka pipa utanför att tag. Jag pratade med O. Samtidigt hörde jag genom dörren som stod på glänt hur min man pratade med en annan person utanför om mitt och O:s samtal. Han sade: "varför fortsätter hon att fråga en massa frågor, när det enda han vill höra är alla bra saker han gjort i livet". Under tiden fortsatte mitt samtal med O i en varm ton och han tittade på mig med vänliga ögon och sade: "du förstår, det är inte alla som behöver terapi, jag har mitt eget sätt att hantera saker... men om jag behöver hjälp vet jag var jag kan gå."

Drömmen ger en bild av min idé och önskan att ta ett kliv bort från en expertroll och visa större nyfikenhet och tillit till människors egna idéer om vad som är bra för dem. Vi behöver komma bort från vårt problemorienterade förhållningssätt och börja utforska det som fungerar. En tanke jag har är att om människor ska kunna ha nytta av socialtjänstens utredningar måste jag samtidigt som jag arbetar utifrån ett förändringsperspektiv (i förklaringsdomänen), förhålla mig till vad lagen kräver av mig (i produktionsdomänen) och vara tydlig med detta (Lang m.fl. , 1990).

Under kursen har jag fastnat för några systemteoretiska/socialkonstruktionistiska begrepp som jag finner användbara i försöken att utveckla min praktik.

Dessa begrepp kommer att utgöra rubriker. Under varje rubrik skriver jag något om teori, sedan följer en koppling till utredningar och tankar om hur man kan gå till väga metodiskt. Mot slutet av uppsatsen beskriver jag ett fall och kopplar några av begreppen till detta.

Universum/Multiversum:

Det finns inte en verklighet utan flera, vad Maturana (1978) kallar multiversum. Var och en av oss har vår upplevelse av en given situation, alla är lika "sanna". Cecchin (1987), menar att med detta synsätt blir det av mindre intresse att komma fram till vilken eller vems beskrivningar t ex av en familj, som är den rätta eller bästa. Om vi istället fokuserar på mönster, skapar det en slags nyfikenhet på hur alla dessa familjemedlemmars beskrivningar passar ihop och hur de passar med våra egna (professionella) beskrivningar.

Detta förhållningssätt bidrar till att vi ser oss själva som delaktiga i ett system och inte som objektiva observatörer. Som observatörer är vi alltid en del av det vi observerar och som Burnham och Harris (1996) säger; varje gång vi agerar som observatörer för att beskriva något, "inbeskriver" (inscribe) vi något av oss själva i den s.k. beskrivningen.

Koppling till utredning:

Med detta synsätt får jag en annorlunda roll som utredare och relationen socialarbetare/klient påverkas. Jag kan inte vara experten som vet bäst vad människor behöver. Det blir mer intressant vad människor själva har för idéer.

Detta förhållningssätt ändrar maktförhållandet och främjar en mer jämbördig relation. Jag kan bidra med min nyfikenhet och ställa frågor istället för att ge svar och färdiga lösningar. Detta förhållningssätt respekterar människors förmåga att finna lösningar för sig själva, de lösningar som passar dem (Lang, McAdam, 1996). Det jag kan bidra med är att erbjuda olika sätt att se på saken och att ställa cirkulära frågor om interaktionen och mönster som upprepar sig och genom att människor får möjlighet att lyssna utifrån en tredje persons position (Penn, 1983).

Det blir viktigt vad som händer i mötet och den verklighet vi tillsammans skapar i språket (Pearce, 1989). Vårt möte blir en ny "levd erfarenhet" som förhoppningsvis kan bli användbar framåt (Lang, McAdam 1996). Jag kan bli mindre åtgärdsinriktad och mindre benägen att föreslå olika bistånd som kanske inte är vad klienten anser sig behöva. Vi har av tradition många begrepp inom socialtjänsten som är kopplade till utredningsarbetet. Vi använder dessa som "sanningar" och tar dem för givet. Liksom att vi alla vet vad som menas och hur de ska användas. Vi säger till exempel att vi ska utreda

om barnet får sina *behov* tillgodosedda och hur *föräldraförmågan* är. Man kan då utifrån det multiversa förhållningsättet ställa sig frågan vad vi menar; är det en samhällelig uppfattning om vad som är barns behov enligt FN:s barnkonvention, föräldrabalken eller socialtjänstlagen, är det min uppfattning eller är det enskilda barnets och föräldrarnas uppfattning. Behov är inget som är statiskt och går att fastställa över tid, utan är något vi samskapar i varje relation och i varje situation, de är "socialt konstruerade". Det betyder att frågan om barnet får sina behov tillgodosedda inte är meningsfull, utan kan bli förvirrande och bidra till otydlighet. Det är mer värdefullt att undersöka hur viktiga personer som ingår i barnets och föräldrarnas olika sammanhang hela tiden samskapar barnets/familjens sociala liv och hur min inblandning påverkar processen.

Uppskattande intervju/undersökning (appreciative inquiry) och framtidsperspektiv

Idéerna om och erfarenheterna av att använda uppskattande intervju är inte särskilt väldokumenterade. Det som finns skrivet handlar om förändringsarbete i organisationer och företag, men som jag ser det går det utmärkt att överföra på arbetet med individer och familjer, som här i utredningsarbetet. Peter Lang beskrev och visade dessa idéer i praktiken i en workshop i Göteborg samt vid ett av våra kurstillfällen.

I Skriften " *THE THIN BOOK OF Appreciative Inquiry*" av Sue Annis Hammond (1996)¹, beskrivs att huvudtanken är att "... i varje organisation finns det något som fungerar och förändring kan möjliggöras genom att identifiera det som fungerar, och genom att analysera hur man kan göra mer av det som fungerar."

Människor har ofta idéer om hur de önskar att deras framtid ska se ut. Genom att ställa frågor om detta kan man få fram vilken förändring de önskar. Då bygger vi samtidigt en väg in i framtiden. I våra samtal växer en ny historia fram i språket. Det som gör den nya historien trovärdig är att den " grundar sig på verklig erfarenhet och historia och att människor därigenom vet hur de kan upprepa sina framgångar. " (Hammond 1991, sid 7). Hammond menar vidare att: "en av de essentiella aspekterna av uppskattande intervju är att när man frågar människor uppskattande frågor, berör man något som är väldigt viktigt för dem. Det ger inte opportuna svar, de svarar från hjärtat för att vi ställer frågor som berör. " (sid 46), (mina översättningar).

Kopplingar till utredningar

Traditionellt har vi i utredningsarbetet tänkt att vi först gör en "objektiv" utredning.

Men jag som socialsekreterare tar reda på hur det **är**. Sedan gör jag en bedömning och efter denna föreslår jag en åtgärd. Det blir **min** utredning, **min** bedömning och **min** åtgärd.

Utredningarna har hittills i stor utsträckning varit problemorienterade och fokuserat på det förflutna och nuläget. Jag försöker ändra på detta genom att tillsammans med klienter lyfta fram möjligheter, och skapa mer hoppande, framtidsorienterade berättelser. Egentligen borde en av de viktigaste uppgifterna för socialtjänsten vara att bidra till kompetenshöjning. Jag möter ofta klienter som är eller blir skuldtyngda och klienter som av många professionella betraktas som offer. Min uppfattning är att man får större möjligheter att leva ett gott liv om man får hjälp att se sig själv som duglig och kompetent, både barn och föräldrar. Då jag samtalar med/ intervjuar människor i utredningar konstruerar vi hela tiden berättelser tillsammans i språket (Pearce, 1989). Då vi återberättar händelser, "stories told", ändras hela tiden våra berättelser eftersom vi är i ständigt samskapande med andra. Detta går att använda medvetet för att tillsammans med de människor som blir utredda skapa nya mer användbara historier att leva med i framtiden, "stories lived". Exempel på frågor (positivt frågande) jag använt i bl. a. familjer är; "Berätta om ett tillfälle då ni kände er nöjda/stolta över er son", "Vad hade ni gjort som åstadkom detta?", "När tycker du att dina föräldrar varit bäst som föräldrar?", "Vad gjorde du som fick dem att känna sig lyckade?", "Era bästa minnen från stunder då ni gjort något tillsammans?", "Hur blev det så bra? Vad gjorde ni?", "När tycker ni att skolan bäst tar till vara er sons förmågor?", "Vilka är era drömmar/önskningar för er sons framtid? Och för er som familj?". Denna fråga ställs också till sonen. Alla dessa frågor går att bygga ut vidare med ytterligare följdfrågor som: "Vad gjorde du som..." "Hur gjorde ni detta...", osv.

Domäner

Vid en föreläsning av Peter Lang i utbildningen blev jag inspirerad att använda domäntänkandet i utredningssituationer. I artikeln "The systemic professional, Domains

of action and the question of neutrality.” (Lang m fl., 1990) utvecklar författarna Maturanas idéer. De talar om att vi i de professionella samtal vi har med klienter befinner oss i olika domäner. De beskriver tre dominerande domäner; *Produktionsdomänen* där vi utför uppgifter som överordnade regelsystem bestämmer. Hit hör t ex utredningar, yttranden och psykologisk testning. Vi behöver inte klientens samtycke för att verka i denna domän. Här agerar vi ofta som om det fanns en objektiv verklighet eller sanning. *Förklaringsdomänen* där vi befinner oss då vi arbetar mer förändringsinriktat, t ex med reflekterande samtal och terapi. Här förhåller vi oss utifrån ett multiverst synsätt, alla perspektiv eller synsätt är lika värda, även om de inte alltid är lika önskvärda. *Estetiska domänen* är alltid överordnad de andra två. Här handlar det om att lägga moraliska, etiska perspektiv på det vi gör och att utföra vårt arbete så galant och respektfullt som möjligt. Maturana säger att vi befinner oss samtidigt i de olika domänerna hela tiden, men att det växlar vilken som är den mest verksamma/ överordnade.

Koppling till utredning:

Då jag försöker förhålla mig mer förändringsinriktat/nyttoinriktat i utredningsarbetet blir det viktigt att vara tydlig med vilken domän som är den primärt rådande och att tydligt markera då det växlar (Lang, 1998). Det skapar förutsättningar för en tydlighet i kommunikationen. Socialtjänstens yttersta ansvar och skyldighet enligt lagen är att se till barns skydd. Det ska inledningsvis i en utredning klargöras hur sammanhanget är, vilka rättigheter respektive skyldigheter som gäller för mig och för klienterna. Det är också bra att tala om hur jag ser på utredningsarbetet. Då jag frågar om klienten ser någon nytta med vår kontakt och de eventuellt uttrycker att de vill ha hjälp med något kommer vi att röra oss i förklaringsdomänen. Det blir då viktigt att tydliggöra om och när jag kan vara skyldig att i första hand verka i produktionsdomänen, t ex om det under utredningsprocessen framkommer något som gör att socialtjänsten måste ingripa till ett barns skydd. Ibland går det att tillsammans med föräldrarna komma fram till en bra lösning i ett sådant läge. Det kan också finnas situationer där det inte alls är möjligt att skapa en kontext som blir meningsfull för klienten och jag blir tvungen att genomföra en utredning mot dennes vilja. Det blir då väldigt viktigt att utifrån den estetiska domänen göra detta så respektfullt och hänsynfullt som möjligt.

Erfarenheter från en utredning

Den utredning som jag här tar exempel från, föranleddes av en anonym anmälan. Anmälan uttryckte oro för två systrar, 8 år och 10 månader gamla. Oron handlade om eventuell bristande omsorgsförmåga hos modern. Kvinnan ger intryck av att vara något svagbegåvad, troligen till följd av en förlossningsskada, vilket aldrig utretts.

En dialogsekvens från ett samtal mellan kvinnan och mig i utredningen.

Före det här samtalet hade jag pratat med henne ett par gånger och bl.a. berättat om anmälan tillsammans med en sköterska på BVC.

K: "Det är inget fel på mina ungar, vi behöver ingen kontakt med er!"

H: "Det behöver inte alls vara något fel på dina barn, det jag hört hittills är att du har fina barn. Att jag behöver prata med dig nu är för att vi har fått den här anmälan om oro för dina barn och vi är skyldiga att göra en utredning. Det innebär att jag behöver träffa dig och barnen några gånger och prata med andra som känner er bra."

K: "Hör du inte vad jag säger, jag vill inte ha med er att göra. Jag har haft migrän hela dagen och spytt flera gånger. Ni gör mig sjuk!! Lämna mig och mina ungar i fred!"

H: "det var tråkigt att höra att du varit dålig, tänk att du ändå ställde upp och gick hit! Jag vill inte bidra till att du blir sjuk. Vi får prata om hur vi kan göra den här utredningen så snabbt som möjligt. Jag ska resonera med min chef som bestämmer, om hur många samtal vi behöver ha. Du ska sedan få en skriftlig plan så att du vet vad vi kommer att göra."

K: " Anita (på BVC) kan intyga att det inte är något fel på mina ungar och fröken med, Camilla sköter sig i skolan och gör sina läxor".

H: "Så Anita och fröken är viktiga personer som känner dig och barnen..."

K: "Hur länge ska det här hålla på? Jag vill inte se er mer".

H: "Vi behöver träffa dina barn, gärna hemma hos dig. Det bästa är om du är med för du är den som känner dem bäst och de är tryggast med dig."

K: "Sen får det vara nog. Vill ni något mer kan ni prata med min mamma och Karin Persson (en sköterska på barnhälsovården) och Anders på Camillas fritids."

H: "Vad bra, vi kommer att säga till när vi ska prata med dem så kan du vara med om du vill. När vi kommer hem till dig på torsdag kan du gärna be någon mer vara med, fundera på det."

K: "Ja."

Kvinnan var under hela utredningstiden avvisande och misstänksam mot socialtjänsten. (I vissa situationer ville hon inte prata alls med mig.) Här blev produktionsdomänen tydligt gällande som den primära. Denna kvinna såg ingen som helst nytta med att bli utredd. Även kvinnans mamma — som visade sig vara en mycket viktig person — var avvisande och på sin vakt mot mig. Det blev här nödvändigt att genomföra utredningen, men göra den så fint och respektfullt som möjligt. Den estetiska domänen är alltid överordnad de andra, vilket är till hjälp då man är tvungen att göra saker i produktionsdomänen som ibland är emot människors önskningar.

De vägar jag använde var dem som kvinnan själv tipsade mig om, då hon gav mig namn på viktiga personer hon hade förtroende för. Vidare bad jag dem som kände kvinnan om råd angående hur jag bäst skulle prata med henne och lägga fram saker på ett sätt som hon kunde ta emot. Ibland kom vi gemensamt fram till att **de** kunde säga eller diskutera en del saker med henne, t ex förslag och erbjudande om bistånd. Som framgick av dialogsekvensen ovan, sade jag till kvinnan att fler gärna kunde närvara då jag skulle komma på hembesök till henne. Hon bjöd då hem en BVC sköterska som hon har förtroende för.

Jag märkte att det ibland var svårt för kvinnan att ta emot en del muntlig information och fann det bra att även ge henne den skriftligt. Det visade sig då att hon genast kontaktade sin mamma för att i lugn och ro gå igenom informationen. Detta tog vi fasta på. Så att när jag hade samtal med kvinnan eller skickade information fick mamman veta detta så att hon sedan kunde följa upp.

Jag märkte i samtal med kvinnans mamma att hon också kände sig ifrågasatt och granskad. Antagligen för att hon känner stort ansvar för sina barnbarn och i många olika avseenden är en resurs för sin dotter och barnbarnen. När det kom en anmälan om oro för barnen, blev det indirekt ett ifrågasättande av henne också. Jag tyckte att jag fick till ett ganska bra samtal med henne om familjen och henne som resurs för dem, hon var dock fortsatt på sin vakt mot mig.

Om vi hade gjort en traditionell mer "univers" utredning och undersökt kvinnans "föräldraförmåga" kopplat till barnens "behov", skulle man kanske kommit fram till att barnens förhållande ej var bra nog. Men genom att väva samman alla röster i ett multiverst förhållningssätt; sjukvårdspersonal, BVC sköterskan, barnomsorgspersonal, läraren, kvinnans mamma, kvinnan själv och barnen och värdera alla berördas bidrag till att skapa en tillräckligt god situation för barnen kom jag fram till att om det går att bibehålla detta goda samarbetsklimat runt barnen, så har de goda förutsättningar att leva ett gott liv.

När jag ser tillbaka på den här utredningen, tror jag att det skulle varit av stort värde att använda "uppskattande intervju". Jag är inte säker på att jag skulle kunna prata direkt med kvinnan, men att intervjua BVC sköterskan i hennes närvaro, dels angående hennes egen roll i familjen och även om vad hon sett hos mamman och barnen. Detta skulle kunnat öppna upp för en annan kontakt med mamman och även bidragit till att ge en annan ny mening angående vad det kan innebära att bli utredd av socialtjänsten. För den här kvinnan räckte det inte att inledningsvis prata om vår intention med att vara till nytta i utredningen, alltså **berätta** historien. Hon skulle nog förstå det först om hon fick erfara att jag ville gott, alltså genom att **leva** en annan historia. Jag tror också att det skulle varit av mycket stort värde att göra en sådan intervju med kvinnans mamma eftersom det skulle kunna avlasta henne lite den skuld som jag tror hon känner och lyfta fram allt gott hon gör för sin dotter och barnbarnen. Kanske skulle hon då med sin dotter kunna leva och berätta mer positiva historier både om familjen och om omvärlden.

Sammanfattning/slutord

De erfarenheter jag hittills gjort i mina försök att utreda på ett nytt sätt och de idéer jag utvecklat i uppsatsen, ger inspiration och en grund för att förändra min praktik.

Det är en ansvarsfull uppgift socialtjänsten har då vi klampar in i människors liv, ibland mot deras vilja. Det blir viktigt att tänka på hur jag gör detta, då jag samtidigt pratar om att vara till nytta. Här kan domäntänkandet vara till hjälp genom att jag kan bli tydligare och mer respektfull i det jag gör.

Jag tycker det är bra att i utredningssituationer ha ambitionen att inte skada människor och helst vara till nytta.

Utredandet är nu roligare och mindre förutsägbart. När man ser människor själva som experter på sina liv och jag kan bidra med min nyfikenhet och min kunskap om frågande, reflekterande etc., blir det en mer samskapande process och därmed givande för alla inblandade.

Mina förhoppningar för framtiden är att denna *uppsats* för mig innebär att *ta sats* och i utredandet framöver ge mer utrymme till reflekterande samtal, uppskattande intervjuer, drömmar och visioner om framtiden.

Fotnot:

1. Hammond har inspirerats av David Copperrider som i mitten på sjuttioalet utvecklade idéerna på Case Western Reserve University.

Referenser

Burnham, J. Harris, Q. (1996). Meeting the Needs of Minority Children, chapter 10:A tale of three cultures.

Cecchin, G. (1987). Hypothesizing, circularity and neutrality revisited; An invitation to curiosity. Family Process, vol 26 nr. 4.

Hammond, S.A. (1996). The thin book of appreciative inquiry.

Méndez, L.M., Coddou, F. and Maturana, H.R. (1988). The bringing forth of pathology. The Irish Journal of Psychology, 9, 1, 144-172.

Lang, P. and McAdam, E. Meetings for the first time. Unpublished.

Lang, P., Little, M. and Cronen, V. (1990). The systemic professional, Domains of action and the question of neutrality. Human System, vol 1. 1990.

Lang, P. (1998). Föreläsning Göteborg.

Lang, P. (1998). Workshop Göteborg.

Pearce, W.B. (1989). Communication and the Human Condition. Carbondale, IL.: Southern Illinois University Press.

Pearce, W.B. (1994). Interpersonal Communication. Harper Collins College Publishers.

Penn, P. (1983). Circular questioning. Family Process 21,3.