

Förändrade förutsättningar för människobehandlande arbete inom socialtjänsten under covidpandemin

Maria Bennich & Jessica Jönsson

Abstract

Covid-19 pandemin förändrade förutsättningarna för människobehandlande organisationer och även för att bedriva socialt arbete inom socialtjänsten. Villkoren och förutsättningarna för interaktion och relationsarbetet såväl med medarbetare som med sårbara människor i behov av hjälp och stöd av socialtjänsten är i fokus för denna studie, som bygger på intervjuer med nio socialarbetare. Intervjuresultatet och analysen pekar på att den snabba omställningen till att arbeta på fysisk distans via tekniska lösningar bidrog till att arbetet kunde genomföras men att interaktionsritualer förändrades på ett sätt som i många fall påverkade socialarbetarna i negativ riktning – det gällde såväl interaktionen medarbetare emellan såväl som arbetet med klienter och brukare. Dessutom pekar resultatet på att det sociala arbetet med socialt utsatta människor i vissa situationer inte är möjligt eller lämpligt att genomföra genom fysisk distans eller genom tekniska lösningar, utan behöver ske i direkt interaktion mellan socialarbetare och klienter.

Keywords: socialt arbete, relationsarbete, interaktioner, tekniska lösningar

Inledning

Covidpandemin och rädslan för snabb och allvarlig smittspridning, med början 2020, bidrog till en ökad organisatorisk press och påkallade samtidigt organisatoriska förändringar inom flera människobehandlande verksamheter (MBO:s) (Hasenfeld, 2009). Den ökade pressen blev särskilt tydlig när det handlade om hälso- och sjukvårdens kapacitet och äldreomsorgens organisering. Det handlade om såväl ökat antal vårdande inom sjuk- och intensivvården som möjligheten att skydda riskgruppen äldre från smittspridning inom äldreomsorgen (Szebehely, 2020). Emellertid kom så gott som hela den kommunala socialtjänstens arbete att på olika sätt påverkas av situationen, som dessutom var

något helt nytt – det vill säga något vi inte tidigare ställts inför – och krävde omorganisering utifrån en krismedvetenhet. Rekommendationer från Folkhälsomyndigheten utgick från att hygienåtgärder på olika sätt och fysisk distansering skulle bidra till att minska smittspridningen. Den fysiska och därmed sociala distanseringen har i sig haft påtagliga effekter för arbetet inom verksamheter där just relationsarbete är centralt. Socialtjänsten – som riktar sig till olika utsatta, sårbara och marginaliserade målgrupper – är just en sådan verksamhet där arbetet med dessa människor bygger på att interagera med och skapa tillitsfulla relationer (Bruhn & Källström, 2018). Socialarbetarnas verksamhetsfält är brett och komplext och utförs

på olika platser, exempelvis på socialkontor, i människors hemmiljö och ibland inom en låst institution där de rumsliga förutsättningarna påverkar de interagerande parterna på olika sätt. Dessutom behöver kollegor samråda sinsemellan för att utarbeta lämpliga lösningar på klienters/brukares problematiska livssituationer (Flygare, 2018) och av samma skäl även samverka med andra professioner (Jonhed & Bennich, 2018). Relationsarbetet med klienter går till största del ut på att utreda, fastslå människors behov av råd, stöd, försörjning, bistånd, vård och behandling och att med olika typer av insatser försöka tillgodose detta (Flygare, 2018). Ett fundament för relationen mellan socialarbetare och klient är den asymmetri som föreligger ifråga om makt, där parterna inte möts på lika villkor men där ett jämlikt bemötande ses som ett av socialarbetarnas viktigaste uppdrag (Sjögren, 2018). Trots att det sociala arbetet i mångt och mycket bygger på mellanmänniskliga interaktioner och relationer har själva relationsarbetet i sig rönt förvånansvärt lite uppmärksamhet i forskningen, snarare har relationsarbetet tagits för given (Bruhn & Källström, 2018). Till undantagen hör Ruch, Turney & Ward (2010, se även Sjögren, 2018) som diskuterar de krav som ställs på socialarbetare i relationsarbetet med klienter. Däremot problematiseras och diskuteras inte samspelen mellan relationsarbetet och de organisatoriska och institutionella villkor som präglar det sociala arbetets verksamhetsfält (Bruhn & Källström, 2018). En ansats till att belysa detta samspel har genomförts i forskarantologin *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person* (Bruhn & Källström, 2018). Men de empiriska exempel som fokuserar på socialarbetarna och detta samspel är inte genomförda inom ramen en global smittrisksituation. Därför, menar vi, blir det särskilt intressant att undersöka villkor och förutsättningar för interaktion i relationsarbeten när en för sårbara människor

farlig smittspridning är en högst påtaglig riskfaktor. Syftet med artikeln är tudelat, nämligen att utifrån en organisatorisk kontext undersöka a) hur covidpandemin påverkat socialarbetarnas konkreta arbetssituation/miljö utifrån förändrade interaktionsmönster b) hur dessa förändringar haft konsekvenser för interaktioner och relationsarbetet med sårbara och utsatta människor.

Tidigare studier – kunskapsläge

Det finns olika ingångar och ansatser när det gäller studier som genomförts inom ramen för de effekter och konsekvenser pandemin bidragit till. Exempel på det är Friis-Andersen & Elmholt (2021) som studerat ledarskap och trivsel inom den privata sektorn, Navrbjerg & Minbaeva (2021) som fann att medarbetare genom distansarbete hemifrån under pandemin insett hur viktig den fysiska arbetsplatsen faktiskt är. Det som emellertid kan konstateras är att pandemin har påverkat och förvärrat situationen för svaga, utsatta och sårbara grupper såväl när det gäller högre dödlighet inom äldre- och funktionshinderomsorgen (Coronakommisionen, 2020; SCB 2020) och även för marginaliserade grupper med svag förankring på arbetsmarknaden och svagt skyddsnät (Drefahl, Wallace, Mussino, Aradhya, Kolk, Brandén, Malmberg & Andersson, 2020; Rambaree & Nässén, 2020) samt ökat utsatthet för våld (Hansson & Pettersson, 2021). Utifrån ett kommunalt ledningsperspektiv inom socialtjänsten framkommer i en studie (Björngren Cuadra & Cuadra, 2021) att kontroll och reglering över 'beslutsrummet' utvidgats under pandemin men att mötet med brukaren inte kan återskapas genom anpassade arbetssätt och teknik. En annan studie (Dall & Vedersø Larsen, 2021) visar att arbetslösa personer med försörjningsstöd fortsatte telefonkontakt med rådgivare på ett jobbcenter – trots att detta inte var påkallat

under pandemin för att erhålla ekonomiskt stöd – och att dessa uppfattade att relationen till rådgivarna blev mer personligt präglad.

Bilden av att arbeta utifrån fysisk distans och tekniska lösningar, som till exempel genom telefon, är tvetydig. I generell mening – det vill säga inte specifikt inom MBO:s – visar tidigare studier att produktiviteten och arbetstillfredsställelsen kan öka genom telefonarbete, däremot försämrade Covid-19 förutsättningarna för produktivitet och arbetstillfredsställelse. Skälet till det handlade om nedstängningar och brist på barnomsorg samt att de tekniska lösningar som snabbt erbjöds inte höll måttet (Mutiganda, Wiita-vaara, Heiden, Svensson, Fagerström, Bergström & Aboagye, 2022). När det handlar om socialt arbete specifikt diskuterar och resonerar Reamer (2003) kring det förtjänstfulla i att använda digitala lösningar för klientarbete när det kommer till telefonrådgivning, videomöten och andra webbaserade tjänster. Samtidigt varnar författaren för de risker som finns inbäddade i digitala lösningar på distans som då handlar om särskilt sårbara och utsatta personer, där mycket av den icke-verbala information som kan ske vid ett fysiskt möte kan minska och missförstånd öka, vilket till och med kan vara till skada för klienten och relationsarbetet (se även Morley, Ablett & Stenhouse, 2019; Svensson, 2019; Scaramuzzino, 2022).

Sammanfattningsvis kan konstateras att de studier som redovisats ovan inte särskilt tagit fasta på den förändrade fysiska interaktionens konsekvenser för såväl socialarbetarnas relationsarbete med kollegor som med sårbara och utsatta klienter, vilket i sig är kunskapslucka som den här studien kan fylla.

Begreppsliga utgångspunkter

Vår ramförståelse för covidpandemin handlar om att denna varit präglad av en påtaglig och oönskad global risksituation med fokus

särskilt på social risk (Hallin, 2013) eftersom det primärt handlat om smittorisk som fått genomslag för beteenden, relationer och interaktioner människor emellan. För att sociala relationer skall fungera – såväl på arbetsplatser som relationen mellan klient och socialarbetare – behövs det någon form av mönster och/eller ordning som i sin tur förutsätter olika former av makt. Oavsett vilken typ av risk behöver det finnas någon som urskiljer det oönskade och gör en värdering för vad som kan inträffa samt vilka konsekvenserna kan bli (Hansson, 2012). Utifrån en risksituation som utgår från påbud om fysisk distansering blir det av vikt att belysa interaktioner, något som är centralt för att skapa tillitsfulla relationer och hur dessa vanligtvis gestaltar sig utifrån ordinära omständigheter. Här har vi låtit oss inspireras av Collins (2005) som utvecklat några kriterier för interaktionsritualer som vi särskilt tagit fasta på: Fysisk närvaro, tydlig avgränsning mot utomstående, delad uppmärksamhet och sinnesstämning. De effekter som kriterierna för interaktionsritualen kan bidra till är bland annat ökad emotionell energi hos individen och samhörighet. Vissa interaktionsritualer är misslyckade och handlar oftast om formella interaktionsritualer, där mötet mellan personer inte riktigt fungerar, en når så att säga inte fram eller varandra. Med tanke på den asymmetriska relationen mellan klient och socialarbetaren, där socialarbetaren har makt över eventuella insatser och att intervernering i utsatta människors liv inte alltid är välkommet, är det rimligt att anta att sådana interaktionsritualer i vissa fall är misslyckade. Den fysiska närvaron tar i sin tur plats i ett rum där olika former av interaktioner utgör en produktion av rummet. Dagliga rutiner kopplar samman olika platser för arbete och privatliv och där vissa rum – t.ex. socialkontoret och andra myndigheter – utgör arenor för maktutövning och kontroll som en del av den rumsliga produktionen (Lefebvre, 1991).

Relationer upprätthålls dessutom genom kontinuerlig användning av artefakter/ting (se t.ex. Latour, 2005), exempelvis via telefon och andra medier. I det här fallet – med socialarbetarnas omställning för att få arbetet med sårbara, utsatta människor att fungera och även skydda sig själva och andra i omgivningen – har det bland annat handlat om en snabb omställning och att i allt högre grad anamma tekniska lösningar. Persson (2014) som tar avstamp i Goffmans resonemang om "*framing capabilites*" (Goffman, 1974, s. 99) pekar på skillnaden i kommunikation och interaktion mellan face-to-face-möten och det som kallas persona-interaktion. Premisserna för persona-interaktion (som sker genom telefon eller annan teknik) påverkar interaktionen. Exempel på begränsningar är möjligheten till återkoppling under pågående samtal för persona-interaktion eftersom de inte är i varandras fysiska närhet vilket i sin tur påverkar förmåga att uppfatta förändrade signaler. Persona-interaktion – till skillnad mot face-to-face-möten – bidrar också till att

de normer som reglerar skyldigheter, vilka avser ärlighet och relevans, blir svårare att kontrollera på grund av minimal social information (Persson, 2014).

Metod och material

Studien är genomförd i en mellansvensk medelstor kommun/stad (166 000 invånare) och är baserad på intervjuer med socialarbetare inom olika verksamheter som utför olika typer insatser och omsorg, vilka faller inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Vår ansats har varit att undersöka det sociala arbetets praktik och konsekvenserna av pandemin utifrån den bredd av behov som människor i ett marginaliserat, utsatt och sårbart tillstånd lever i. Valet av kommun grundar sig i dess representativitet för många mellanstora svenska städer med differentierad population. Kontakt med olika verksamheter togs i början av 2021 och intervjuerna genomfördes mellan januari och mars samma

Yrkestitel	Verksamhet	Kod (SA=socialarbetare)
Socialsekreterare	Individ- och familjeomsorg	SA1
Kurator	Härbärge/stödboende	SA2
Gruppledare	Härbärge/stödboende	SA3
Biståndshandläggare	Äldreomsorgen	SA4
Socialsekreterare	Försörjningsstöd vuxna	SA5
Socialsekreterare	Försörjningsstöd och annat stöd för unga	SA6
Enhetschef	Särskilt boende för äldre	SA7
Enhetschef	Gruppboende funktionsvarierade	SA8
Biståndshandläggare	Omsorgen för funktionsvarierade	SA9

Tabell 1.

år. Nio socialarbetare var intresserade av att delta i studien. Intervjuerna genomfördes av en forskningsassistent och utfördes digitalt (på grund av restriktioner), med bandspelare och tog mellan 35 och 60 minuter. Samtliga intervjuer transkriberades ordagrant. I tabell 1 visas inom vilka verksamheter de intervjuade arbetar och hur dessa är kodade i det redovisade empiriska materialet.

Intervjuerna utgår från frågor som är formulerade inom ramen för flera forskares gemensamma engagemang i det globala förbundet International Association of Schools of Social Work (IASSW) och projektet *Social Work and the Pandemic: Professional Awareness and Practice*. Detta var ett gemensamt, komparativt och internationellt projekt – med samma frågeställningar – där fokus legat på hur verkamma socialarbetare påverkats av och hanterat pandemin. Frågeställningarna har bland annat handlat om socialarbetarnas initiala medvetenhet om pandemin, förståelsen för allvarligheten, vilka åtgärder som kunde tänkas skydda människor med behov av stöd och hjälp och vilka åtgärder som vidtogs. Författarna har gemensamt läst och analyserat intervjumaterialet och där utkristalliserades aspekter och dimensioner som vi ytterligare ville ta fasta på, men som inte låg inom ramen för det större, komparativa projektet. I analysarbetet inspirerades vi av en direkt innehållsanalys så som den presenteras av Hsiu- Fang & Shannon (2005). Detta kan beskrivas som en form av tematisk innehållsanalys där studiens övergripande syfte och frågeställningar tillsammans med tidigare forskning och teorier utgör centrala redskap i kodningen och tematiseringen av materialet.

Före studiens genomförande (i december 2020) diskuterades etiska spörsmål gemensamt och kollegialt inom ramen för Örebro universitet (där båda författarna är verkamma), Avdelningen för socialt arbete och forskarkollegiet. Forskarkollegiet bedömde att

studien inte bröt mot de etiska principer som handlar om att skydda sårbara människor eftersom intervjupersonerna är de yrkesverkamma och frågorna inte kan betraktas vara av känslig karaktär.

Resultat

Intervjuerna som är genomförda 2021 bygger på återblickar och reflektioner från intervjupersonerna om det år som förflutit sedan pandemin bröt ut 2020 och hur denna omformat interaktions- och relationsmönster i det sociala arbetets praktik. I intervjumaterialet utkristalliserades, förutom förändrade arbetssätt (omorganisering), förändringar som berörde formen och förutsättningar för interaktion. Vi inleder med att beskriva vad intervjumaterialet visar när det handlar om hur risksituationen kom att uppmärksammas och aktualisera förändringar för interaktionsmönster, följt av erfarenheter utifrån relationella aspekter av socialtjänstens klientarbete och avslutningsvis vilka lärdomar denna omställning bidragit med.

Det perifera kryper närmre

De intervjuade socialarbetarna beskriver att medvetenheten om och kunskaperna kring spridningen av pandemin var något som startade i februari 2020. Till att börja med hade de intervjuade endast en vag bild om pandemin och spridningen av densamma. Det var något som skedde 'någon annanstans' och tog plats perifert. Informationen som kom gjorde det genom TV-nyheter, tidningar och sociala medier. Några av de intervjuade ger uttryck för att förståelsen för pandemin primärt var relaterad till de budskap som i början kom från Folkhälsomyndigheten, nämligen att risken för spridning i det svenska samhället var låg.

"Men det var ju nångång i februari som alltså kom till min kännedom via tv och där det framkom att det var det här i Wuhan och det var nån smittskyddsläkare, som sa att det kommer inte komma hit till Norden. Vi behöver inte, Europa behöver inte vara oroliga för det här" (SA4).

Att situationen verkligen var allvarlig uppdagades efterhand och de intervjuade beskriver att det var en ansträngd situation på arbetsplatserna under mars. Många i personalgrupperna insjuknade och särskilt blev de äldre medarbetarna borta länge från arbetet.

"Jag tror att det var i mitten, slutet av mars där och det var väl liksom då vi började inse att oj när man fick höra att nån gick hem, två gick hem och sen blev jag sjuk och sen blev nästa sjuk och nästa och nästa. Det var väl då vi vart sådär 'Men Gud vad är det här?' och då satt man och lyssnade på nyheterna hela dagarna när man var hemma så det var väl då man förstod allvaret i det här, att det inte bara var i Wuhan allt det här, utan det var även här" (SA2).

Från Folkhälsomyndigheten sida, som kan betraktas ha haft mandatet att befästa de önskade riskerna (Hansson 2012; Hallin, 2013), utlystes rekommendationer som var särskilt inriktade på hur befolkningen och därmed de anställda, skulle förändra beteende för att minska smittspridningen. När det gäller tilliten till nationella myndigheter i Sverige är det här av vikt att nämna att denna är hög (Prado, 2018) och att denna dessutom ökade mellan 24 februari till 10 mars 2020 (Esaïasson, Sohlberg, Ghersetti & Johansson, 2021). Rekommendationerna – som alltså inte var tvingande – följdes genom att hålla fysisk distans, att vara noggrann med handhygien och i den mån det fanns att använda skyddsmaterial.

"Ja men höll vi ju avstånd. Vi markerade ut liksom i personalrum och så, hur lång ifrån man ska sitta varandra, att liksom nu så är det helt naturligt att inte ta i hand, det är helt naturligt att hålla avstånd" (SA1).

Något annat som satte ljuset på allvarligheten var de förändrade förutsättningarna och den snabba omställningen till att helt slopa karensdagen från och med första sjukdagen.

"...och nån av de där presskonferenserna handlade ju om att man tog bort karensdagen och det var väl kanske där jag kände att det var allvarligt. Just för att det var en sån drastisk åtgärd" (SA5).

En sådan snabbt beslutad positiv förändring måste ses i ljuset av dess 'tillfälliga' karaktär, det vill säga att denna åtgärd tas bort så fort pandemin minskat. Att införa karensdagar var en policy som infördes för några decennier sedan och försämrade de ekonomiska förutsättningarna för individen när denne drabbas av sjukdom. Mellan 1987-1992 fanns nämligen ingen karensdag vid sjukdom (Edebalk, 2007), utan denna togs tillbaka som ett led i den nyliberala omvandlingen av välfärdsstaten och socialförsäkringssystemen (Kamali & Jönsson, 2018).

Övergången till tekniska lösningar

Vid intervjuerna framkommer att när medvetenheten ökade kring smittorisken och vilka konsekvenser detta kunde bidra till förändrades – förutom rekommendationer om fysisk distansering – arbetssättet snabbt. Det handlade om ett helt nytt sätt att arbeta, nämligen hemifrån eller på arbetsplatsen genom kommunikationsplattformar såsom Microsoft Teams. Detta gällde särskilt samarbetet socialarbetare sinsemellan. Emellertid hade detta implikationer för den fysiska och

psykosociala arbetsmiljön på grund av att interaktionsmönstren förändrades genom tekniska medium, det vill säga genom artefakter (Latour, 2005). En socialarbetare på försörjningsstöd för unga beskriver:

"Men, till en början var det en utmaning...//.. det var många som upplevde att de fick ont i huvudet när de jobbade hemifrån, man tittar på en liten skärm, vårt system vi jobbar i är inte riktigt byggt för små skärmar så vi fick större skärmar och tangentbord att hämta ut för hemmajobb" (SA6).

En annan intervjuperson, utredare på individ- och familjeomsorg beskriver att samtliga face-to-face möten togs bort.

"Vi har ändrat ja men, ja vårt sätt att utreda. Vi har mycket teams-möten och alla våra gemensamma möten idag som arbetsplatsmöten eller informationsträffar sker också via Teams. Vi samlas aldrig i stor grupp och har inga after work, personalvårdsdagar där vi hittar på aktiviteter som helgrupp" (SA1).

Det förefaller emellertid som om de intervjuade socialarbetarna anpassade sig relativt snabbt till de förändrade rumsliga förutsättningarna och nya tekniska lösningar samtidigt som flera intervjupersoner understryker att detta påverkade dem i en negativ riktning på flera olika sätt eftersom interaktionsritualerna förändrades (Collins, 2004). Ett exempel på de negativa konsekvenserna att inte interagera fysiskt längre beskrivs nedan av en gruppledare på härbärgat/skyddsboendet för bostadslösa personer.

"Vissa säger att det har blivit mer tidseffektivt, ja det kan det ha blivit, men jag ser också att man kan tappa ganska mycket tidseffektivitet av att inte mötas fysiskt för det är många fler saker som ofta sker innan ett möte, efter ett möte" (SA3).

Ovan citat problematiserar tidseffektiviteten i att inte interagera face-to-face utan snarare genom persona-interaktion via Microsoft Teams eftersom fysiska möten och viktig social information som kan tillhandahållas över tid – både före och efter ett inplanerat möte – kan vara en sömlös process i tiden. Vad gäller tidseffektivitet ger en enhetschef på ett äldreboende uttryck för att viss effektivitet kan ske via vissa digitala möten men att det även uppstår en saknad att interagera face-to-face med medarbetarna och det verkar som att fysiska möten har ett värde i sig självt (Persson, 2014).

"Vi har också utvecklat det digitala, arbetsplatsträffar, men såklart vi saknar varandra men vissa möten kan vi absolut vara mer effektiva i arbetssätt" (SA7).

Något annat som framkom var upplevelsen av att arbeta hemifrån och hur detta kunde påverka de intervjuade. En av socialarbetarna, en biståndsbedömare för LSS, uppfattade att de förändrade förutsättningarna mellan arbetsplats och det privata rummet/hemmet i sig ställde helt andra krav på tillgänglighet:

"Alltså på kontoret då är du ju inte tillgänglig hela tiden heller men bara för att man jobbar hemma så känns det som att man [digitalt] behöver bevisa sin tillgänglighet" (SA9).

På sätt och vis beskrivs här ovan en upplevelse av såväl ökad disciplinering som kontroll genom att inte befinna sig under ordinära rumsliga förutsättningar, det vill säga att fysiskt infinna sig arbetsplatsen (jmf. Lefvebre, 1991). Dessutom har denna intervjuperson, genom dessa erfarenheter av förändrade rumsliga och digitala förutsättningarna, noterar att fysisk interaktion med medarbetare på arbetsplatsen bidrar med något kvalitativt annorlunda än att arbeta hemifrån digitalt.

"Men jag har märkt att man får nog energi av att träffa sina kollegor, att vara på plats, att prata med andra människor även fast man ses genom en dator men det är inte alls på samma sätt att liksom göra sig i ordning och åka till kontoret och träffa sina kollegor och få lite av en boost av att vara där det gör ju något med en som människa" (SA9).

Ovanstående resonemang kring vikten av fysisk interaktion ligger i linje med de krav som behöver uppfyllas för lyckade interaktionsritualer och kan bidra till ökad emotionell energi (Collins, 2004).

En biståndsbedömare inom äldreomsorgen uttrycker för att erfarenheterna från pandemin och de förändrade rumsliga förutsättningarna för fysisk interaktion bidragit till en djupare förståelse för vikten och behoven av fysiska möten.

"Vetskapen om hur, hur i behov man är av varandra och liksom närhet eller vad ska man säga, att få se att få prata. Och det är väl det man märker liksom i dialogen med de vi är till för också att det är otroligt ensamt och då har man ju liksom en ödmjukhet för vilka behov vi egentligen har" (SA4).

Ovanstående erfarenheter är på många vis generella för olika typer av verksamheter och arbetsplatser – inte bara inom människobehandlade verksamheter som socialtjänsten – och behandlar de organisatoriska förändrade förutsättningarna medarbetarna emellan (Navrbjerg & Minbaeva, 2021). Samtidigt är de förändrade interaktionsmönstren överlappande i det sociala arbetet i sig självt med sårbara och utsatta människor. I nästa avsnitt behandlas just de förändrade förutsättningarna att arbeta gentemot klienter och brukare.

Klientarbetet – förändrade förutsättningar

De intervjuade understryker att det dagliga sociala arbetet med marginaliserade, utsatta och sårbara människor ändå behöver fortsätta aktivt på olika sätt. En situation när det inte är möjligt att arbeta på distans med marginaliserade och utsatta personer i behov av stöd och hjälp är härbärge för hemlösa och skyddsboende för kvinnor som blivit utsatta för eller riskerar våld. En socialarbetare, gruppledare för ett härbärge där det även ingår ett skyddsboende, beskriver att deras uppsökande arbete med personer med ett tungt missbruk och hemlöshet inte är möjligt att genomföras på distans. De måste dessutom erbjuda plats när människor söker för detta. Här nedan beskriver några socialarbetare detta dilemma:

"Men samtidigt så handlar det ju om att man skulle fortsätta bedriva insatserna mot de som vi har uppdrag kring för det måste ju fortgå ett arbete kring personer även om det råder andraomständigheter för att det personerna vi jobbar med det är ju personer som befinner sig i utsatthet oavsett pandemi eller inte. De är ju aktiva i ett missbruk och psykisk ohälsa och sådär och om man inte jobbar med de som vi har uppdrag kring då kan de ju faktiskt dö av de anledningarna" (SA3).

"Det är ju flera av dem som har mått dåligt och haft mer ångest, druckit mer, drogat mer för att de har blivit mer ensamma i det här och sen är det just det här att när nån har haft symptom så ska ju de isolera sig och det går ju inte för dem för de måste ju ut och ta droger annars får de ju jättesvårt abstinens och kan dö på kuppen" (SA2).

Äldreomsorgen och arbetet med äldre personer med olika typer av funktionsnedsättningar är en annan verksamhet där av-

saknaden av fysiska möten haft avgörande konsekvenser. En biståndsbedömare som hanterar ansökningar om omsorgsinsatser för äldre personer och uppföljning av det samma slutade göra hembesök hos de äldre och kontakten skedde i stället över telefon. Att genomföra telefonsamtal i stället för att mötas fysiskt är inte en oproblematisk lösning, enligt biståndsbedömaren, eftersom en del äldre personer kan ha hörselnedsättning och även kan ha minnesproblem. Telefonmöten försvårar interaktionen mellan den äldre och biståndsbedömaren och kan leda till misslyckade interaktionsritualer eftersom det är svårt att avgöra om den äldre har förstått vad som sagts (Collins, 2004). Men även äldre personer med hemtjänstinsatser förändrade sitt beteende då de av rädsla för att bli smittade avstod hembesök från omsorgspersonal.

"Den [pandemin] har ju verkligen påverkat, dels att de inte vågar ta emot hjälp, många sa upp hjälp, ville inte ha, ville inte släppa in någon. Rädda för smitta helt enkelt och klarar sig hellre själva eller hankar sig fram eller löser det liksom på något annat sätt eller inte alls, bara liksom håller ut" (SA4).

Ovanstående citat pekar på att den nödvändiga face-to-face interaktionen mellan såväl biståndsbedömare och även omsorgspersonal med den äldre försämrades avsevärt genom att använda teknik och persona-interaktioner (Persson, 2014). I vissa fall uteblev interaktionen helt, det vill säga totalt avbrott i interaktion trots att den äldre bedömts vara i behov av stöd och hjälp.

För den socialarbetare som arbetar med familjer och barn har pandemin bidragit till än mer negativa konsekvenser på flera olika sätt för de människor de arbetar med; isolering i hemmet, stängda verksamheter för barn samt att mycket av skolundervisningen skedde på distans.

"Många av dem vi träffar är redan väldigt isolerade familjesystem som liksom blir ytterligare isolerade i det här läget, att man har liksom begränsade kontakter, man kanske är hemma från skolan i högre grad. Många av dem vi träffar bor ju också extremt trångt, att man är mer tid hemma vilket bidrar till ytterligare psykisk ohälsa att dysfunktionella familjesystem blir ännu mer dysfunktionella. Och jag tänker att mycket av gratisverksamheter och fritidsverksamheter har stängt, det blir också liksom färre arenor att upptäckas på som barn. Jag har pratat med många ungdomar som upplever det här med liksom distansundervisning som jättebesvärligt utifrån att man bor många hemma man blir störd man får inte tillgång till den hjälpen man skulle behöva ha av lärare så för att kunna studera ordentligt" (SA1).

Ovanstående citat fångar flera olika aspekter av vad pandemin bidragit till, nämligen förvärrande av en tidigare utsatt och sårbar situation som bidragit till uteblivna viktiga interaktioner på flera arenor, utöver socialtjänsten. En annan socialarbetare, som primärt arbetar uppsökande med ungdomar med psykisk ohälsa beskriver att denne började boka stora rum så att det var möjligt att hålla fysiskt avstånd vid möten.

Ett sätt att lösa situationen var hitta nya vägar och nya platser för möten. I nedanstående fall att möta ungdomen utomhus och ta en promenad tillsammans:

"Vi bestämmer en plats där, det kan vara alldeles utanför klientens bostad och tar en promenad ute och håller liksom avstånd och pratar så. Kanske går och sätter oss någonstans vid nån bänk eller, det har också, jag upplever att det har varit väldigt uppskattat också för att jag tror att det blir lite ehm ja men ja men säga maktförhållande, som jag annars kan uppleva att det blir här i den här myndighetsmiljön som är på kontoret, det,

försvinner liksom och man är mera två personer som möts och pratar och det blir väldigt mycket mer avslappnat tycker jag och det har klienter också sagt att `det här var ju jättebra kan vi inte ses här hela tiden`" (SA6).

Ovanstående uttalande pekar på en medvetenhet om asymmetriska maktrelationer mellan socialarbetare och människor i behov av stöd – i det här fallet ungdomar – och rummets och platsens betydelse för relationer och alternativa platser där relationerna kan utjämnas (Lefvebre, 1991).

Lärdomar utifrån att hantera en krissituation

Så här långt har en relativt komplex och ibland problematisk bild tecknats av vad som framkommit från intervjuerna som berört hur pandemin förändrat såväl arbetet med arbetarna sinsemellan och arbetet med de människor de arbetar med att ge stöd på olika sätt. Därför kan det också vara på sin plats att betona att de intervjuade, utifrån sina erfarenheter hur de hanterat pandemin, har vissa lärdomar med sig som kan vara angeläget att ta med sig inför eventuellt kommande kriser.

"Tidigare så kunde jag tycka att det var lite jobbigt det där med förändringar i verksamheten...men efter att ha arbetat i en tid där så mycket är osäkert så har min inställning nog ändrats kring det. Och det tror jag också är bra förutsättningar ifall det skulle vara nåt liknande som inträffade i framtiden liksom att, nu, nu vet jag lite hur jag kan förhålla mig och också mer vad som förväntas av mig i en sån här kris. Jag tror att ifall det är så att det här skulle ske igen att både jag och liksom verksamheten i stort kommer reagera snabbare och ja men trygga verksamheten på ett mer effektivt sätt" (SA6).

"Att kunna hantera att vara i en ovisshet på nåt sätt och kunna handskas och möta våra medborgare ändå även fast man själv kanske inte alltid har vetat exakt vad nästa steg ska vara utifrån osäkerheten kring hur vi ska jobba i pandemin" (SA9).

"Vi är väldigt snabba att ställa om verksamheter överlag. Både arbetssätt och handläggning. Alltså vi är vana inom socialtjänst. Vi är politiskt styrda så det kan snabbt bli andra saker så vi är vana att hantera snabba omställningar" (SA4).

Här ovan nämns till exempel insikten i att arbeta flexibelt och att det, trots en byråkratisk organisation, ändå finns goda förutsättningar att hantera snabbt förändrade förutsättningar i ett skarpt läge. Det förefaller även som det inom socialtjänsten finns erfarenhet av att arbeta under ovisshet och ha beredskap för den komplexitet som finns inbäddad i MBO:s och arbetet med människor som behöver stöd och hjälp på olika sätt. Viktigt att notera här är emellertid att ovanstående reflektioner utgår från en mer generell nivå kring socialarbetarnas förmåga att ställa om organisatoriskt och berör inte specifikt det dilemma socialarbetarna uppfattat att de ställts inför: Dels att de rumsliga förutsättningarna (jfr.Lefebvre, 1991) i många fall förändrades till det sämre och dels genom att inte kunna interagera face-to-face med kollegor och människor i behov av stöd och vad detta inneburit relaterat till vikten av att bygga tillitsfulla relationer (Persson, 2014).

Diskussion

Syftet har varit att undersöka hur covidpandemin påverkat socialarbetarnas konkreta arbetssituation/miljö utifrån förändrade interaktionsmönster och hur de dessa förändringar haft konsekvenser för interaktioner

och relationsarbetet med sårbara och utsatta människor.

Det första som kan konstateras är att vilken typ av verksamhet socialarbetarna är verksamma inom och vilken målgrupp de arbetar med har betydelse för såväl arbetssituation som klientarbete. Det är inte samma sak att arbeta med äldre sårbara personer som har stöd av äldreomsorgen som att göra detsamma med unga personer med en annorlunda typ av behov. Lösningarna på hur arbetet ska kunna genomföras, trots risksituationen, har därmed skiljt sig åt. Däremot finns det liknande mönster i hur socialarbetarna omorganiserat sig till att gå över från att arbeta face-to-face i ett givet rum, nämligen arbetsplatsen, till att i många fall arbeta hemifrån med datoriserade tekniska lösningar eller mer genom telefoni. Intervjumaterialet pekar på att detta i många avseenden påverkat socialarbetarna på olika sätt, exempelvis genom att flera intervjupersoner beskriver att de kommit till insikt att interaktioner och relationsarbetet på arbetsplatsen med kollegor är viktiga och till och med mer effektiva än att arbeta genom digitala media och att det bidrar till en mer lyckad interaktionsritual. Här blir det särskilt intresseväckande med den intervjuperson som uppfattade sig mer kontrollerad av att arbeta digitalt via en skärm hemifrån och att kraven att vara tillgänglig, att vara synlig var större än att genomföra arbetet på arbetsplatsen. Det här är intressant i den bemärkelse att rums- och platsaspekten, det vill säga arbetsplatsen som arenor för kontroll och maktutövning, bytte plats till att ske inom den privata sfären – inom hemmet där arbetet utfördes – och är något som inte motsäger men ändå inte är helt i linje med Lefvabres (1991) resonemang. I generell mening förefaller socialtjänstens verksamheter haft god förmåga till relativt snabb organisatorisk omställning men att det haft ett pris i det här fallet, nämligen

att det varit problematiskt att arbeta utifrån fysisk distansering.

När det kommer till arbetet med klienter/brukare pekar intervjumaterialet på att det finns situationer då även allvarliga risksituationer inte påverkar klientarbetet i någon särskild utsträckning. Vissa marginaliserade och utsatta grupper – såsom hemlösa och våldsutsatta – måste ha stöd varhelst de befinner sig då de inte har möjlighet att vidta några åtgärder för att skydda sig mot smittan. Arbetet med dessa personer måste fortgå som det brukar. Medan en del personer i behov av hjälp, äldre personer med insatser, helt enkelt sa upp hjälpen i krisläget av rädsla för smitta.

Varför är just den här studien viktig och intressant? Jo, för att vi genom intervjumaterialet kan peka på hur organisatoriska förutsättningar när fysisk distansering är påkallade, påverkar såväl interaktioner och därmed relationer på ett markant sätt. Studien pekar på att förutsättningar för relationsarbetet inte bara är centralt för att skapa tillitsfulla relationer till människor i behov av stöd och hjälp av socialtjänsten utan även i det dagliga arbetet medarbetare emellan. På sätt och vis har detta blivit särskilt tydligt under covidpandemin. Vi ser också att MBO:s med särskilt utsatta grupper, så som de personer som har stöd och hjälp av socialtjänsten, verkar vara särskilt viktiga att det sker genom direkt fysisk interaktion. Detta har genom pandemin ställts på sin spets och vi kan dra lärdomar inför allt större krav på att myndigheter ska genomföra tjänster digitalt. Utvecklingen mot alltmer digitalisering vad gäller socialtjänsteinsatser kan förvisso föra med sig vinster, men det gäller långt ifrån alla situationer (Reamer 2003; Morley, Ablett & Stenhouse, 2019; Svensson, 2019; Scaramuzzino, 2022). För att bygga tillitsfulla relationer i komplexa situationer verkar face-to-face interaktioner vara avgörande. Men bilden är inte ensidig, vilket Dall & Vedersø Larsen (2021) pekar på, nämligen

att telefonkontakt mellan arbetslösa personer i behov av försörjningsstöd och rådgivare under pandemin snarare blev särskilt viktig och mer personligt präglad. Något annat som kan slås fast är att sociologiska teorier, som bygger på symbolisk interaktionsism, såväl som plats och rum, kan ha bärighet för att undersöka och förstå det dagliga arbetet och de aktiviteter som utspelar sig i organisationer och arbetslivet. Intervjumaterialet utgår från ett relativt litet sample – 9 socialarbetare – å andra sidan är det en bredd utifrån att dessa är verksamma inom olika verksamheter i socialtjänsten. Något annat som vi i dessvärre i dagsläget inte har kunskaper om är hur klienter och eller brukare uppfattat de begränsningar pandemin bidragit till. Det är något som med fördel skulle kunna beforskats ytterligare. De beskrivningar av klienternas situation som framkommit i denna studie är indirekta.

Avslutningsvis vill vi kortfattat summera några centrala insikter studien bidragit till. För det första har rummet och platsen betydelse för mellanmänniskliga relationer i det sociala arbetet – såväl kollegor emellan som i arbetet med människor i behov av stöd och hjälp. För det andra kan tekniska och digitala lösningar i mötet med kollegor och människor i behov av stöd och hjälp i vissa situationer vara förtjänstfullt men bör särskilt noga överägas i det sociala arbetet som i sig bygger på tillitsfulla relationer. Och slutligen kräver det uppsökande sociala arbetets karaktär eller mottagandet av särskilt marginaliserade och utsatta grupper att det genomförs i direkt interaktion med dessa människor på plats.

REFERENCER

- Björngren Cuadra, C. & Cuadra, S. (2021). *Kommunalt socialt arbete under covid-19-pandemin. Osäkerhet, reglering och kontroll av rummet*. Socialvetenskaplig tidskrift, 2021(4), 417-439. <https://doi.org/10.3384/SVT.2021.28.4.4367>
- Bruhn, A. & Källström, Å. (2018). *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Liber. Stockholm.
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Coronakommissionen (2020). *Äldreomsorg under pandemin. Delbetänkande från coronakommissionen*. Statens offentliga utredningar. SOU 2020:80.
- Dall, T. & Vedersø Larsen, A-S. (2021). *Relationens betydning for det beskæftigelsesfaglige arbejde: Hvad kan vi lære af kontanthjælpsmodtageres erfaringer under COVID-19*. Uden For Nummer, 42. Tema om socialt arbejde under covid-19, 16-25.
- Drefahl, S., Wallace, M., Mussino, E., Aradhya, S., Kolk, M., Brandén, M., Malmberg, B. & Andersson, G. (2020). *A population-based cohort study of socio-demographic risk factors for COVID-19 deaths in Sweden*. Nature communications, 11: 5097, 1-7.
- Edebalk, Per-Gunnar (2007). *Sjukförsäkring och sjuklön. Om statliga beslut och arbetsmarknadens organisationer*. Historisk tidskrift, 127:1, 45–69.
- Esaiasson, P., Sohlberg, J., Ghersetti, M. & Johansson, B. (2021). *How the coronavirus crisis affects citizen trust in others. Evidence from 'the Swedish experiment'*. European Journal of Political Research 60, 748-760. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12419>
- Flygare, E. (2018). *"Relationsarbete i spänningsfältet mellan agerande individer och sociala system"*. I Bruhn, A. & Källström, Å. (eds.) *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Liber. Stockholm, 16-36.
- Friis Andersen, M. & Elmhødt, C. (2021). *Hvad coronakrisen fremkalder om ledelse af trivsel på distancen*. Tidsskrift for Arbejdsliv 23 (3), 26–40. <https://doi.org/10.7146/tfa.v23i3.129427>
- Goffman, E. (1974). *Framing analysis. An essay of the organization of experience*. Harvard University Press.
- Hallin, P-O. (2013). *Sociala risker. En begrepps- och metodisk diskussion*. Malmö högskola. MAPIUS 15.
- Hansson, O. (2012). *Riskfilosofi. En introduktion*. Liber. Stockholm.
- Hansson, K. & Pettersson, C. (2022). *Den sårbara gemenskapen. Kvinnojourer under covid-19-pandemin*. Liber. Stockholm.

- demin. Sociologisk forskning. 58 (1-2), 33-51. <https://doi.org/10.37062/sf.58.22106>
- Hasenfeld, Y. (2009). *Human Services as Complex Organizations*. Sage Publications Inc. Thousand Oaks. California. US.
- Hsieh H.F. & Shannon, S.E. (2005). *Three approaches to qualitative content analysis*. Qualitative Health Research 15 (9), 1277-88. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Jonhed, A. & Bennich, M. (2018). "Samverkansrelationer mellan socialarbetare och andra yrkesgrupper". I Bruhn, A. & Källström, Å. (red.). *Relationer i socialt arbete – i gränslandet mellan profession och person*. Stockholm. Liber, 262-276.
- Kamali, M. & Jönsson, J. H. (2018). *Neoliberalism, Nordic Welfare States and Social Work: Current and future challenges*. London. Routledge.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social. An introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford. University Press.
- Lefebvre, H. (1991). *The production of space*. Cambridge. MA: Blackwell.
- Morley, C., Ablett, P. & Stenhouse, K. (2019). *Technicist education: paving the way for the rise of the social work robots?* Critical and Radical Social Work 7 (4), 139-154.
- Mutiganda, J.C., Wiitavaara, B., Heiden, M., Svensson, S., Fagerström, A., Bergström, G. & Aboagye, E. (2022). *A systematic review of the research on telework and organizational economic performance indicators*. Frontiers in psychology. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1035310>.
- Navrbjerg, S.E. & Minbaeva, D. (2021). *Ny arbetslivsbalancer under corona-krisen – muligheter och utmaningar för ledelse och medarbetare*. Tidsskrift for Arbejdsliv 23 (3), 82-91. <https://doi.org/10.7146/tfa.v23i3.129431>
- Persson, A. (2012). *Ritualisering och sårbarhet – ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. Liber. Stockholm.
- Prado, S. (2018). *Inkomstfördelning, tillit och välfärdsstaten: en historisk tillbakablick*. Socialmedicinsk tidskrift 3:2018, 264-275.
- Rambaree, K. & Nässén, N. (2020). 'The Swedish Strategy' to COVID-19 Pandemic: Impact on Vulnerable and Marginalised Communities. The International Journal of Community and Social Development 2 (2), 234-250. <https://doi.org/10.1177/2516602620936048>
- Reamer, F. (2003). *Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges*. Social Work 58 (2), 163-172.
- Ruch, G., Turney, D. & Ward, A. (2010). *Relationship-based social work*. London. Jessica Kingsley.
- SCB, Statistiska centralbyrån (2020). *Lämna ingen utanför. Statistisk lägesbild av genomförandet av Agenda 2030 i Sverige, oktober 2020*. Stockholm. SCB.
- Scaramuzzino, G. (2022). "Superintelligent socialtjänst?" I A. Angelin & T. Hjort (red.), *Socialt arbete i förändring - Utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik*. Jubileumsbok 2022. Lunds universitet, 277-292. <https://doi.org/10.37852/oblu.180.c475>
- Sjögren, J. (2018). *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Akademisk avhandling. Linköpings Universitet.
- Svensson, L. (2019). *Automatisering - till nytta eller fördärv?* Socialvetenskaplig tidskrift, 26 (3-4), 341-362. <https://doi.org/10.3384/SVT.2019.26.3-4.3094>
- Szebehely, M. (2020). *Internationella erfarenheter av covid-19 i äldreboenden*. Underlagsrapport till SOU 2020:80. Äldreomsorgen under pandemin. Delbetänkande av Coronakommissionen.

Maria Bennich, lektor, ph.d.,

Örebro Universitet, Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap, maria.bennich@oru.se

Jessica Jönsson, lektor, ph.d.,

Örebro Universitet, Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap, jessica-hanna.jonsson@oru.se