

När mötet blir digitalt: socialsekreterares erfarenheter under pandemin

Hur påverkas SOCIALTJÄNSTEN av att mötena med deras klienter blir digitala? När covid-19-pandemin kom blev den digitala tekniken en LÖSNING för många att snabbt kunna ANPASSA sitt arbete i relation till Folkhälsomyndighetens smittskyddsrestriktioner. Kristofer Hansson – lektor i socialt arbete – har STUDERAT hur det förändrade socialtjänstens arbete.

Digitaliseringen av arbetslivet förändrar hur vi människor möts. Skärmen, kameran, den digitala mikrofonen och ny programvara möjliggör att arbetslivet blir mindre platsbundet. För socialtjänsten är denna utveckling påtaglig. De senaste årens digitalisering har betraktats som en möjlighet bland många kommuner att möjliggöra för andra typer av möten med de klienter som kommer i kontakt med socialtjänsten. Det har så klart också varit ett sätt att rationalisera arbetet och göra det mer effektivt. Med tekniken innebär det något annat att utföra socialt arbete och arbetet förändras i grunden.

Under covid-19-pandemin kom den digitala tekniken att bli en lösning för många att snabbt kunna anpassa sitt arbete i relation till Folkhälsomyndighetens smittskyddsrestriktioner. Så kom det sociala arbetet att förändras från en dag till en annan, och det var inte längre möjligt att

till exempel möta klienter som tidigare. De förändringsprocesser av det digitala socialarbetet som tidigare möjligen hade gått trögt, gick nu i rasande fart och det var egentligen inte så märkligt.

Behovet att skydda sig från coronaviruset och att minska riskerna för smittspridning i samhället var stort, samtidigt som socialsekreterarna hade kvar sitt uppdrag att hålla kontakt med sina klienter. Den digitala tekniken blev snabbt en möjlig lösning.

Genom att närmare studera socialsekreterarnas erfarenheter av digitalisering av arbetslivet under pandemin är



Bild från Pixabay.



det möjligt att få en väldigt kondenserad bild av ett utvecklingsförlopp som annars förmodligen hade gått mycket långsammare. Svårigheter mot förändring och mot teknik som annars kan finnas på en arbetsplats, övertrumfades av de risker och faror som pandemin förde med sig. Men detta innebar inte att anpassningen och problemen med den nya tekniken försvann, utan de kunde fortfarande vara närvarande och något för socialsekreterarna att reflektera över. Nu har pandemin blåst över men dessa erfarenheter kan vara centrala att fånga upp för att bättre förstå de utmaningar socialtjänsten står inför när det kommer till digitalisering av detta och liknande arbete.

I intervjuer under pandemin med socialsekreterare på olika kommunala socialtjänstkontor framkom det att internetbaserad kommunikation sågs som en möjlighet att mötas digitalt och därmed minska riskerna för smitta. Det var programvara som en del socialsekreterare inte använt tidigare, men under intervjuerna berättade

de att de nu vant sig och hittat andra rutiner för möten och att de hade kommit in i detta nya sätt att jobba. En tjänsteman poängterade att ”sen har vi ju kommit in rätt så snabbt på att jobba digitalt och alla har vant sig rätt så mycket att ha möte via Teams eller Skype.”

Men det fanns en skillnad mellan att ha digitala möten med klienter och med andra kollegor.

Mötena med kollegerna fungerade bra att ha digitalt enligt de flesta, även om en del tyckte det kändes konstigt i början. Plötsligt blev temamöten och arbetsplatsträffar digitala, och på en del arbetsplatser försökte man genomföra

För arbetet inom socialtjänsten kom det SAMTIDIGT att bli svårare att hantera en del ärenden med KLIENTER.

luncher och fika digitalt. Det påpekades av en socialsekreterarna att det var någonting som de vant sig vid ”och som faktiskt funkar väldigt bra, att ha möten på det sättet.”

För arbetet inom socialtjänsten kom det samtidigt att bli svårare att hantera en del ärenden med klienter. I intervjuerna framkom detta tydligt och socialsekreterarna var oroliga för att de inte kunde genomföra sitt arbete på ett professionellt sätt. En av de intervjuade poängterade att ”vissa ärenden som kanske är extra känsliga, att där är ju ändå vissa saker som kanske förloras om man inte sitter i ett fysiskt rum.” På detta sätt synliggör denna person en viktig skillnad i de olika möten som finns på en arbetsplats och hur en del möten är näst intill omöjliga att genomföra digitalt. Skärmen, kameran och det digitalt överförda ljudet blir

I många arbeten är mötet med andra MÄNNISKOR en central och ÅTERKOMMANDE del av vardagen.

här en barriär som gör att viktiga delar av klientens sociala situation förloras. Den känsliga information som socialsekreteraren genom åren lärt sig att tolka och koda i klientens kroppsliga förhållnings-sätt eller i dennes bostads-miljö, riskerade att plötsligt försvinna och därmed inte vara möjlig att förhålla sig till.

Den digitala tekniken möjliggjorde inget konstruktivt möte för socialsekreteraren, utan teknik skapade snarare hinder som filtrerade bort viktig information om klienten och dennes situation.



Bild från Pixabay

Under pandemin blev det centralt att göra bedömningen om vilka klienter det faktiskt gick att träffa digitalt och vilka som krävde ett fysiskt möte. I en av intervjuerna poängterades att det inte var möjligt att möta de yngre barnen digitalt vid till exempel en barnavårdsutredning. Det handlade inte bara om att de yngre barnen inte var vana att möta vuxna digitalt, utan också att man önskade möta barnen ensamma. I ett digitalt möte var risken överhängande att föräldrarna skulle kunna befinna sig utanför den digitala bilden och ljudet, men ändå närvarande i barnets värld. Tonåringar, berättade socialsekreterarna, var enklare att träffa digitalt, förmodligen för att de redan var så vana vid den digitala miljön och mer självklart kunde hitta platser att prata ostört.

I många arbeten är mötet med andra människor en central och återkommande del av vardagen. I en digitalisering av arbetslivet kan vi tänka oss att en del av dessa

möten kan ske digitalt för att underlätta för de som ska mötas, men också för att effektivisera arbetet. Pandemin gav oss en möjlighet att närmare studera vilka delar av arbetslivet som dessa digitala möten kan fungera och i vilka delar det

inte fungerar. En viktig lärdom är att de digitala mötena riskerar att undanhålla viktig information för socialsekreteraren. Den kontext som skapas när människor möts fysiskt kan helt enkelt vara så central att det är svårt att använda sig av de digitala verktygen.

Men det finns också en dimension av det digitala mötet där kontexten snarare ramlar in i mötet och bidrar med kunskap som den professionella inte är i behov av. I forskningen pratar vi om ”context collapse” och hur privat och väldigt informell kunskap kommer den professionella till känna genom att gränserna mellan det privata och det offentliga blandas ihop i den digitala världen. Socialsekreteraren kan till exempel eftersöka information om sina klienter på digitala plattformar som Facebook och Instagram, men på samma gång kan socialsekreteraren ramla över information som är oönskad.

På detta sätt handlar de digitala mötena om att förstå komplexiteten mellan vilka kunskaper som synliggörs och vilka som hålls dolda, liksom det handlar om vilka kunskaper som egentligen ska hållas privata men som riskerar att bli offentliga. Digitaliseringen av arbetslivet kan sägas luckra upp de mer traditionella gränser som tidigare har funnits mellan socialsekreterare och deras klienter. Genom att fokusera på de digitala mötena under pandemin kan erfarenheterna om och praktiken kring dessa förhandlingar om gränser synliggöras och vi kan dra lärdom för framtida utveckling av ett mer digitaliserat arbetsliv.

Kristofer Hansson, lektor i socialt arbete, docent i etnologi, Institutionen för socialt arbete, Malmö universitet

En viktig LÄRDOM är att de digitala mötena riskerar att undanhålla viktig INFORMATION för socialsekreteraren.

