

Kunskapens tid ~~(och rum)~~

Kerstin Svensson, Lunds universitet

Textens sammanhang

Denna text är ett allra första utkast till ett kommande kapitel i en antologi om kunskap, vetenskap och beprövad erfarenhet i socialtjänsten, som skrivs inom ramen för ett projekt i forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten. Antologin kommer att vara på svenska och åtta författare medverkar. Vi jobbar alla med samma material från fokusgrupperna. Vi har i olika konstellationer genomfört fokusgrupper med olika aktörer, cirka 4–6 vardera, och sedan arbetat fördjupat med vardera 1–2 gruppers utsagor för kapitlet till rapporten. Det gemensamma materialet presenteras i följande tabell:

Grupper	Fokusgrupper	Antal deltagare	Tid	Sidor utskrift
Brukarorganisationer	2	10	3 h 16	64
Socialarbetare inom individ- och familj	5	28	9 h 6	200
Socialarbetare inom vård och omsorg	3	16	4 h 45	150
Chefer på olika nivåer och olika verksamheter	7	33	10 h 34	268
Nämndspolitiker	3	12 politiker + 3 chefer	4 h 26	128
FoU-enheter	3	13	5 h 21	146
Nationella aktörer	3	13	5 h 5	127
Universitetsrepresentanter, socialt arbete	4	18	4 h 56	130
Summa	30	146 personer	47 h 29	1213

Fokusgrupperna har genomförts under 2022/23, en empirisk rapport om vad som framkommit från varje grupp publicerades i januari 2024, *Kunskap i socialtjänsten* (Svensson & Plantin, 2024), som kan laddas ned här: <https://forskarskolanfys.se/wp-content/uploads/2024/01/FYS-Kunskap-i-socialtja%CC%88nsten.pdf>.

Den antologi som nu är under arbete består av cirka åtta kapitel. En inledande del har ett kapitel med tillbakablickande på hur kunskap i social tjänst debatterats, lagstiftats och utvecklats och ett om kunskaps-cirkulation, kunskapsstyrning idag. I den inledande delen ingår också en samlad metodeskrivning etc. Därefter följer fem tematiserade kapitel, utöver det som här presenteras handlar kapitlen om: Kunskapens form, Processer i kunskapandet, Det kollegiala stödet och Kvalitetsutvecklare som kunskapare. Ett uppsamlande slutkapitel kan också komma att ingå. Vi kommer att ha gemensamma seminarier om texterna under processen. Antologin ska sedan genomgå vetenskaplig granskning av två bedömare där samtliga kapitel ska granskas liknande artiklar i ett temanummer för en tidskrift.

Den text som behandlas här tar endast upp tid, inte rum, därav parentes med överstruken text i titeln här.. Det är oklart om det finns så många rumsliga aspekter att lyfta fram ur materialet, just i relation till kunskap. Däremot fanns det mycket om tid. I det fortsatta arbetet kan det bli aktuellt att fördjupa analysen inom de olika temana genom t.ex. sökningar på andra tidsrelaterade begrepp och eventuellt också att lägga till teman om rum/plats, om argument för det går att finna i materialet.

Det som här föreligger är alltså ett allra första utkast på ett kommande kapitel. Mycket kan komma att ändras, kortas ned och/eller utvidgas. Förhoppningen är att få reaktioner, frågor, kommentarer som ger arbetet en skjuts och får kapitlet att börja utvecklas.

/Kerstin

Innehåll

Kunskapens tid	3
Teorier om tid	3
Studier om tid i människobehandlande arbete	4
Syfte och material.....	5
Resultat.....	6
Lång erfarenhet	6
Arbets-tid och fritid	8
Kollegialt utbyte.....	11
Klienternas behov och förutsättningar	13
Förväntningar på effektivitet.....	15
Tid för kunskap?.....	17
Referenser.....	18

Kunskapens tid

Kerstin Svensson, Lunds universitet

Fysikern Bodil Jönssons (1999) bok *Tio tankar om tid* gavs ut för 25 år sedan och fick en bred allmänhet att sätta sig in i frågor om tid på ett nytt sätt. Hon skrev om sådant som vi alla kände igen, att upplevelsen av tid och verklig tid inte är det samma, att vissa saker känns som om de tar väldigt lång tid, medan andra går snabbt och tar slut långt innan vi vill det. Tid finns som något vi ständigt relaterar till och det har också alltid engagerat forskare. I detta kapitel kommer socialtjänstpersonalens sätt att resonera om tid i relation till kunskapsutveckling att belysas, innan deras utsagor presenteras ges här först en ram i form av samhällsvetenskapliga teorier om tid och något om vad som framkommit i andra studier av tid i människobehandlande arbete-

Teorier om tid

Andrew Abbott (2000) har i *Time Matters. On theory and method* och problematiserat hur sociologin resonerat i relation till kronologisk tid, medan människor lever sina liv genom händelser. Han argumenterar för att sociologin borde skifta fokus mot det som människor betonar: händelser. I människors berättelser om livet, vardagen och erfarenheterna betonas det som sker mer än den ordning det sker i, menar Abbott. Kronologin kan ingå, men är vanligen underordnad händelsen som är i fokus. Som Abbott säger, tenderar samhällsvetenskapliga forskare tenderar ändå att värna om tidslogiken, att ordna skeenden kronologiskt, som ett sätt att begripliggöra. Särskilt tydligt har det genom historien varit för de forskare som studerat arbete, och för dem som studerat effektivitet. Idén om att utvinna så mycket som möjligt ur arbete präglade uppfattningen om arbete under industrialismen och färgade också av sig på andra områden i livet. Barbara Adams (2004) förståelse av tid ger ett bidrag genom att skilja på objektiv tid och subjektiv tid när hon resonerar om rytm och skiljer mellan att vara i tid (on time) eller att vara i rätt tid (in time). Att vara i rätt tid är en subjektiv förståelse av tid, där tidsrytmen är kulturellt eller socialt meningsfull. Att vara i tid betraktas som objektivt, där kalender och klocka visar vad som är rimligt. Rytmen i att vara i rätt tid eller att vara i tid regleras av olika faktorer. Att vara i rätt tid styrs av inre faktorer i det som sker, händelserna tar den tid de tar och kan pareras, medan att vara i tid styrs av yttre faktorer, klocka, kalender och de ramar som satts upp i sådana termer. När förståelsen av händelserna styr hur tid

uppfattas blir det en subjektivt definierad tid, medan yttre faktorer är något som kan betraktas utifrån och därmed uppfattas som objektiv. En timme är en timme, en dag en dag och så vidare. Michael G. Flaherty (2003) tar ett socialpsykologiskt perspektiv och fokuserar handlande och tid. Med stöd i ett omfattande intervjumaterial lyfter han fram fem sätt att resonera om tid: varaktighet, frekvens, sekvens, timing och att avsätta tid.

Studier om tid i människobehandlande arbete

Trots människobehandlande organisationers totalt annorlunda karaktär än industrin avspeglas idéer om effektivt utnyttjande av tiden också i dessa. Inte minst efter det sena 1900-talets övergång till new public management, där marknadslogikens principer kom att dominera både över organisationernas byråkratiska logik och professionernas logik (Evetts, 2010. 2011; Freidson, 2001). I den andan har organisationer som socialtjänsten fått allt tydligare krav på effektivitet, att visa att rätt saker genomförs och resultat nås. Yuill m.fl. (2018) har studerat hur socialarbetare livsvärld och det sociala arbetet linjära och allt mer intensiva pappersarbete kombineras i vardagen. De skiljer på tid för pappersarbete, som kräver snabbhet, och medmänsklig tid, som kräver långsamhet. Socialarbetare arbetar löpande med att förena de två rytmerna i sitt arbete, vilket kan leda till konflikter både för socialarbetaren och för det sociala arbete som görs. Olsson och Sundh (2018) utgick från det utbredda problemet med stress i socialt arbete och fokuserade hur tid använts för arbete, inklusive återhämtningspauser, och för fritid. De visar att socialarbetare fokuserar en sak i taget, och växlar inte arbete och fritid. Arbetstid och fritid är olika och hålls isär. Lillis m.fl. (2020) undersökte hur professionellt socialt arbete förhåller sig till tid på tre sätt: den mätbara tiden för pappersarbete, vad dokument säger om tidsramar för och hur socialarbetare upplever tid i sitt arbete. De talar om ”kronotyper”, typiska förståelse av tid, som också styr hur arbetet förstås. Det handlar om den mätbara tiden, men också om uppfattningar att vissa uppgifter tar viss tid.

Utöver studier som relaterar till det administrativa delarna av socialt arbete finns studier av det mer relationella arbetet. Jørgensen (2022) har studerat hur socialarbeters kunskaper kommer till uttryck i timing i arbete med familjer och betonar vikten av att socialarbetare agerar motkrafter mot nyliberalismen och tydligt visar att processer i människors liv behöver få tid. Moran m.fl. (2020) fokuserade klienterna och visade hur familjehemsplacerade barn uppfattade varaktighet och betonar de emotionella aspekter det innebär att ha varaktiga relationer. När fokus förskjuts från arbetet till människors livssituation får förståelsen av tid andra sammanhang. Ett sådant är det som kallas ”crip time” där tid i relation till

funktionsvariationer uppmärksammas. Sättet människor fungerar på inverkar på vad tid betyder i vardagen, vilket visar att den ”objektiva” tiden inte är objektiv, utan strukturerad utifrån vissa givna, normativa förutsättningar (Wälivaara, 2022).

Den objektiva och den subjektiva tiden finns samtidigt, men uppfattas på olika sätt. I en studie av kriminalvårdens transporter har Svensson och Knutagård (2022) visat att även i ett mycket strikt tidsstyrt schema kan de som arbetar uppleva frihet, genom sitt sätt att fokusera den relativa flexibilitet och handlingsutrymme som ändå finns i tidsramarna. Ponnert & Svensson (2023) studerade arbetet på särskilda ungdomshem och visade hur rytmen för personal och ungdomar är olika, medan klocktiden skapar en gemensam ram. Styrning genom klocktid, och den korta tid personal och ungdomar har relationer, motverkar möjligheterna att kunna göra något meningsfullt av tiden de har tillsammans. Teres Hjärpe (2022) har visat hur tidsstyrning i socialtjänsten genom till exempel fasta ramar för hur lång tid en utredning får ta också blir till en form av mild styrning av hur lång tid den ”ska” ta. Hjärpe laborerar i sin studie av socialtjänst med tre former av tid: uppgiftsorienterad, relationell och klocktid. Den uppgiftsorienterade tiden är händelseorienterad och innebär att följa det som sker, händelserna styr tiden. Den relationella tiden baseras på att den sociala interaktionen mellan människor som har betydelse. Händelserna underordnas här värdet av det interpersonella utbytet och socialarbetare kan tala om vikten att ”finnas där” för klienterna att skapa relationer som håller över tid. Klocktiden är den objektiva tiden som framträder i processkartor, handläggningsrutiner och regleringar, som till exempel att en utredning ska vara klar inom fyra månader. Här styrs arbetet av yttre, objektiva, mått som skapar en uppfattning av att ”klockan tickar” så snart arbetet inletts.

Syfte och material

Syftet med detta kapitel är att fördjupa förståelsen av vilken roll tidsaspekter har och när kunskapande sker, utifrån hur deltagarna i fokusgrupperna talar om tid. Hur resonerar de om arbetet i socialtjänsten och om var möjligheterna till kunskapande får tidsmässigt utrymme? Kapitlet behandlar tid som objektiv och subjektiv i relation till kunskap, utifrån hur chefer och socialarbetare resonerar om sitt arbete i socialtjänsten.

Underlaget till kapitlet utgörs av 15 fokusgrupper med chefer och socialarbetare inom socialtjänsten, som i transkriberad form omfattar cirka 600 sidors text. Inga direkta frågor om tid ställdes explicit i fokusgrupperna, det som framkommit är sådant som de medverkande själva har lyft fram. Materialet har för detta kapitel analyserats i ett första steget genom sökningar på begreppet tid i hela grundmaterialet, från alla grupper av deltagare i

fokusgrupper. Där framkom att det är hos chefer och socialarbetare som begreppet framför allt förekommer. I ett andra steg kopierades alla sammanhang där tid diskuterades och sammanställdes till en egen textfil som blev 26 sidor. Denna text har sedan lästs uppreat för att se mönster i berättelserna och ur det har de fem teman som utgör stommen i resultatpresentationen här vuxit fram. När citat återges relateras de inte till specifika fokusgrupper eller personer. De medverkande är utlovade den anonymiteten, varför materialet betraktas som en helhet och det endast presenteras om det är socialsekreterare eller chef som uttalat det som citeras. Det bör också nämnas att begreppet socialsekreterare här används som gemensam term för alla dem som inte är chefer utan arbetar i basarbetet. En del av dessa, framför allt inom äldre- och funktionsstödområdena och vissa kommuner, har andra tjänstetitlar. Genom att (något felaktigt) benämna dem också socialsekreterare upprätthålls också den utlovade anonymiteten.

Här behöver upprepas att analysen inte är avslutad, det som nu presenteras som resultat är en beskrivning av var analysen just nu står. Både text och tanke ska utvecklas.

Resultat

De fem centrala teman som framträtt i fråga om tidens betydelse i samtal om kunskapsproduktion och kunskapsanvändning i socialtjänst: lång erfarenhet, arbetstid och fritid, kollegialt utbyte, klienternas behov och förväntningar på effektivitet. Oavsett vilket tema som diskuterades återkom relationella aspekter. De var del i presentationen oavsett om den rörde objektiva tidsdimensioner med mätbar tid, eller subjektiva uppfattningar och oavsett om det handlade om kronologiska förlopp eller specifika händelser. Därtill återkom en spänning mellan den personliga kunskapen och utbytet av denna och den generella kunskapen som är organisationens. Även det kan ses som dimensioner av det subjektiva och det objektiva, den kunskap som bärs av personer är i den meningen subjektiv, medan den kunskap som omvandlats till överförbar information är objektiv.

Lång erfarenhet

Det ofta återkommande temat om vikten av lång erfarenhet i yrket är centralt i berättelser om tid. Erfarenheten är en trygghet, inte bara för personen själv, utan också för övriga på enheten. En socialsekreterare beskriver att hon söker sig till en första socialsekreterare på annan enhet när hon behöver stöd, hon betonar betydelsen av erfarenheten och säger: ”Det är väl därför som du går till vuxens förste för de har jobbat länge, den trygga erfarenheten och det är risken att det försvinner”. När det inte finns tillgång till erfarenhet, hos sig själv eller kollegor, menar socialsekreterare att

Risken är att det tenderar att väga jättehårt. Det man kan läsa, lagrum och evidens och standardisering, att det väger över jättemycket och så försvinner erfarenheten och brukarens egna... Det blir helt snedfördelat i den här kunskapsbaserade praktiken.

Den personliga, erfarenhetsbaserade kunskapen ställs då i kontrast mot den mer lättillgängliga, nedtecknade kunskapen som finns i regelverk och standardiserade manualer. Det snabba, lättillgängliga och den djupare, flexibla professionaliteten ställs då emot varandra. Där professionaliteten framställs som lidande i personalomsättningen. Risken att personal försvinner uttrycks oftast i termer av personalomsättning, när chefer talar om det. Att ha varit lång tid i arbetet gör en till erfaren, vilket innebär att vara bärare av erfarenhetsbaserad kunskap som värdesätts högst. Denna form av kunskap är personlig och förs över i interpersonellt utbyte. Därför betyder personalomsättning förlust av erfarenhetsbaserad kunskap. Det är dock inte alltid en förlust att kollegor slutar sitt arbete. Här blir också kollegorna beroende av att alla arbetar effektivt. En beskriver det såhär:

Det hänger ju på hur den personen har arbetat. Är det en kunnig person eller en erfaren person, har personen kunnat vara självständig och driva, eller är det en väldigt hjälpsökande person som mer tar tid än hjälper. Det har sett lite olika ut vem som har kommit att sluta. Så har det varit en person som jag tycker inte har varit så effektiv kan jag nästan se det som en fördel att det kommer in någon annan. Den personen förväntas ta ju lika stor arbetsbelastning som alla andra. Om inte den då kan hålla måttet påverkas ju hela gruppen av det.

Tidspressen i arbetet kan alltså också inverka på hur socialsekreterare resonerar om sina kollegor. Det gäller att "hålla måttet" och att vara med i ett tidsutbyte där man inte tar för mycket av andras tid, men har tid och förmåga att bidra till kollegorna. Detta ligger helt i linje med hur Candice Clark (1997) resonerat om "sympatimarginaler". Clark beskriver att det finns regler i samspelet mellan människor, där det gäller att ingå i en "sympati-ekonomi", på ett sätt som liknar hur socialsekreterarna resonerar om tidsekonomin för kollegorna. Du ska medverka i utbytet, genom att både ge och ta, men inte ta för mycket, inte kräva andras tid i onödan och när du får ska du visa tacksamhet. Detta återkommer nedan under rubriken Kollegialt utbyte.

Förlust av erfaren personal och kollegor är inte bara en fråga om att kunskap går förlorad. Återkommande betonas också problemen med den tid som går åt att lära känna nya kollegor och att chef och medarbetare lär känna varandra. Det tar också tid från övrig personal att lära upp nya, så i stället för en erfaren kollegas avlastande stöd som kan underlätta arbetet, får tid läggas på den nya. Cheferna påtalar också att den stora personalomsättningen också innebär

att mycket tid behövs för rekrytering, men att tiden som behövs för det inte räcker till. Det som möjligen kan kompensera den tid som läggs ned är om det är möjligt att rekrytera väl erfarna medarbetare. En chef säger:

Att få hit personer som stannar här och tycker att det är attraktivt, kanske höga löner, kanske erbjuda mer utbildning, påfyllnad. Så att så att man kan liksom bli bättre och bättre och utveckla i teamen, mer kvalitativt, arbetsro. Det hade jag velat ha.

Rekryteringen tar alltså tid från cheferna, de nya tar också tid för kollegorna som ”behöver lägga sin tid på att introducera som annars hade kunnat läggas på annat liksom”, som en chef uttrycker det. Tiden är också en fråga om kostnader, ur chefernas perspektiv:

Just att kunskapen försvinner med personen när personen lämnar och att det kan ta väldigt lång tid att få tillbaka den kompetensen. Ja, men då ska vi ha in en ny person och sen ska man utbilda. Det är ändå en investering, alltså en kostsam investering också. Och det tar tid att få upp samma kompetensnivå liksom.

Sammantaget betonas vikten av erfarenhetsbaserad kunskap i termer av lång erfarenhet i yrket, framför allt från samma arbetsplats. Att ersätta erfarna med nya tar tid från annat för både chefer och övrig personal, dessutom är det kostsamt och tar även pengar från verksamheten. Kopplingen mellan tid och pengar blir uppenbar när det handlar om personal. Den långa erfarenheten är också en fråga om varaktighet, något bestående som ger trygghet, men betoningen är på erfarenhet. En långvarig kollega som inte bidrar till tidsekonomin är inte uppskattad.

Arbetstid och fritid

De som medverkat i fokusgrupperna är genomgående tydliga med att skilja på arbetstid och fritid, helt i linje med Olsson och Sundhs (2018) resultat. När socialsekreterarna talar om att fördjupa eller bredda sin kunskap genom utbildning och att hålla sig à jour med ny forskning återkommer resonemang om att det borde ingå i jobbet. Där ingår också frågor om tillgång till tidningar och tidskrifter på jobbet, där en säger ” Jag har inte heller tid efter jobbet att sätta mig med en kursbok och läsa” och en annan:

Alltså jag har ju *Socionomen*, jag prenumererar på den, jag läser ju gärna, men det är ju ingenting som arbetsgivaren liksom ger tid för.

Du betalar din privata prenumeration på *Socionomen*?

Ja, den finns inte här.

De som har erfarenhet av att gå utbildningar parallellt med arbetet talar framför allt om att det varit svårt att hinna med. Ett samtal förs i en fokusgrupp:

Det var en kurs på 15 poäng [på universitetet] för socialsekreterare. Så att fräscha upp de akademiska kunskaperna och vidareutbilda sig lite. Det var ett halvår bara.

Gick du det på eget initiativ så du gjorde det på din fritid?

Det var via arbetet men sen fick vi inte jättemycket tid på arbetet att plugga. Så det ställde till det. Det var väldigt mycket att göra på arbetstid och sen även på kvällar. Så jag gjorde inte alla moment så jag har inte femton poäng, men gick alla kurser.

De problem som lyfts fram handlar om att socialsekreterarna inte kan hämta in nya kunskaper, eller uppdatera befintliga inom ramen för sin arbetstid. En beskriver ”så kommer en rapport på liksom 40 sidor eller något, den tar ju lite längre tid att läsa kanske.” och berättar att den tiden inte finns inom arbetstiden. De som har gått utbildningar på arbetstid lyfter i sin tur fram problemen med att inte få tid att omsätta den nyvunna kunskapen:

Man ska gå en utbildning, lägga massa tid på det, ibland kanske examination och så får man aldrig jobba mer eller så då är den kunskapen i princip värdelös två år senare, alltså om man inte får hålla den vid liv.

Att en utbildning sker på arbetstid är alltså inte givet ett bra sätt att använda tiden. Om kunskapen inte kan omsättas i handling har det inte varit värt ansträngningen att använda tiden på utbildningen.

Arbetstiden är ofta strukturerad med tidsatta aktiviteter som återkommer med regelbundenhet. Vissa saker diskuteras vid vissa tillfällen, till exempel ” Vi har metodfrågor en gång i veckan”

Även om det finns en återkommande berättelse om att arbetstid inte räcker till för uppgifterna finns också berättelser om variation mellan olika enheter, som:

När man jobbade som utredare, man bara drunknade i den administrationen hela tiden. Att man låg så himla mycket efter med saker. Man hade inte alls det fokuset då. Man hade bara fokuset att överleva typ. Att få det man måste gör gjort. Att det inte skulle drabba klienten, att man låg efter med dokumentationen eller ja, så. Men så är det inte riktigt på Mottaget, jag upplever att vi har lite mer tid över så.

Två exempel lyfts fram på vad som betraktas som ideal användning av tid i relation till kunskapsutveckling. Dels handlar det om att ha särskilt avsatt tid i tjänsten för kompetensutveckling. Här jämföras inhämtande av kunskaper med utrymme för reflektion och återhämtning:

Det är ett projekt där de jobbar sex timmars arbetsdag. Två timmar om dagen har de kompetensutveckling och... göra det man känner att man behöver göra. Det är så mycket tid. Det är kanske fler saker som ska innefattas i de två timmar, men två timmar får man lägga upp som man vill och arbetsgivaren lägger sig inte i det. Många känner att nu har jag tid att sätta mig ner och reflektera medan hon gick en promenad eller vad hon gjorde. Det lät som ett bra andningshål, att ta tid att utveckla sin kunskap.

Det andra goda exemplet hämtas från en annan verksamhet, Drottning Silvias barnsjukhus, men även här handlade det om att få tid att tänka och i det här sammanhanget kopplades sådan tid till effektivitet:

Jag tänker att vi behöver ha mer kreativitet, behöver få avsatt tid bara för att vara kreativa och liksom låta det att flöda. Inte det här att det behöver finnas en agenda med det eller ett syfte med det. Att vi ska komma fram, i mål, utan att vi bara får ... det var nånting jag läste...ja, jag tror det var drottning Silvias barnsjukhus som hade avsatt en viss tid med regelbundenhet där man bara fick sitta och spåna helt fritt... Helt kreativt komma på nya saker som man kunde göra. Och det blev jättebra. Det blev jättepositiva effekter som drog ner kostnader. Men då behöver man få den tiden.

Tid som inte är bunden och som ger utrymme för reflektion anses kunna skapa kreativitet. Det är också något som socialsekreterarna förväntar sig ska finnas på arbetstid. Kreativitet är också en viktig komponent i professionalitet och förmågan att använda sitt handlingsutrymme. Evans (2020) betonar vikten av att inte idealisera kreativitet utifrån en romantiserad bild av det ensamma geniet, men att kreativiteten är en nödvändig komponent i att använda handlingsutrymmet och få människors problem att matcha de system som socialarbetaren finns i. Det handlar om förmågan att kunna använda tillgängliga resurser och regelverk på bästa sätt, genom att definiera människors problem och situationer på rätt sätt. Tid för reflektion och kreativitet skulle ur det perspektivet kunna bidra till en bättre socialtjänst. Här talar de alltså om tid i relation till kvalitet, inte primärt om mätbara mått såsom kostnader.

Cheferna däremot talar inte alls om gränsen mellan arbete och fritid i dessa fokusgrupper, de har sitt fokus enbart på arbetstiden. Däremot återkommer de till problemen med att arbetstiden inte räcker till, varken för dem själva, eller för deras medarbetare. Begrepp som ”hög belastning” återkommer, men också beskrivningar av typen:

Man springer ju bara snabbare och snabbare och att få syn på det: Gör vi rätt saker?
Eller att titta på den här bilden, vad är det som gör att man upplever att man inte har ens

tid att reflektera 20 minuter om dan? Är det så eller är det en känsla? Eller vad är det man lägger sin tid på?

Bristen på tid och resurser är, som både Hasenfeld (2010) och Lipsky (2010) påtalat, grundläggande karakteristika för människobehandlande organisationer. Därför är det inte en fråga om att det finns en viss nivå av arbetstid som är tillräcklig, utan om hur den tid som finns ska kunna användas också för kunskapsutveckling.

Kollegialt utbyte

I det tidigare avsnittet om lång erfarenhet framkom flera aspekter av det kollegiala utbytet, framför allt i fråga om vikten av tillgång till erfarna kollegor. I det senaste avsnittet, om arbetstid och fritid fram kom vikten av reflektion och kreativitet för att göra ett gott arbete där handlingsutrymmet används på bästa sätt. Detta återkommer också när deltagarna i fokusgrupperna talar om vikten av en kollegial praktik med utbyte sinsemellan. Men, så finns också problemet att inte ta för mycket av andras tid.

Vi hinner inte föra över kunskapen och på samma sätt så det är mycket trevligare att komma in i en arbetsgrupp och bli väl omhändertagen och alltid någon som har tid med en och liksom ha den här kunskapen så.

Man drar ett ärende varannan vecka, en person varannan gång, för kunna samla och dela våra erfarenheter och får höra ”det här kan du testa”. Men det blir lite tid för vi har så många, det blir småfokus, men man tar med sig vissa delar. Jag kan känna att det finns för lite tid till så mycket vi ska göra, så mycket som vi vill hjälpa till med.

Chefer talar om att det kan finns tid för reflektion, men också komplikationer i det. För deras egen del kan det handla om kollegialt utbyte i rekrytering, där möjligheten finns, men det kan vara svårt att veta med vem det utbytet bäst sker:

Vad har jag runt mig? Jag har massa med människor som säger, jag finns här, sen vet jag inte alltid vem. Problemet är när jag inte har tid att skicka de här fem mejlen och vänta på svar utan jag får göra good enough och det stör mig för jag hade hellre bara velat få ett svar, veta vem jag ska vända mig till.

Andra chefer berättar om stabil trygghet, när de vet vart de ska vända sig och att stöd kommer att ges:

När det har varit våld i nära relation så har vi samarbetat med vuxna och det har aldrig hänt mig att någon suckar eller säger att de inte har tid utan alla möter med öppna armar och frågar hur de kan hjälpa mig. Det bygger något, det gör något att man vågar fråga efter andras kunskap när alla är så ödmjuka.

Kollegialiteten begränsas inte till den egna enheten, utan inkluderar också samverkanspartner. Det framkommer också i socialsekreterarnas berättelser, men där återges genomgående problem med utbytet, när olika regelverk ska kombineras. Ett exempel från socialsekreterare:

Arbetsförmedlingen, men det är inte så att vi har ett snabbspår in. Det är också en strukturellt problem att de vill inte samverka på en enkel nivå med oss utan då ska personen skriva in sig och jag kan inte ringa till den handläggaren för den har ingen handläggare till en början. Det tar jättelång tid och jag ser att om jag har haft den här personen hos mig ett år har jag mycket kunskap om den. Men värdesätter Arbetsförmedlingen det i sin bedömning eller ska de sen gå in med sin bedömning för att kunna ta sina beslut?

De byråkratiska rutinerna i varje organisation skapar hinder som försvårar både samarbetet och arbetet i de olika organisationerna, men för detta sammanhang är det viktigaste att det tar tid. När kunskapsutbytet inte får utrymme och rutinerna tar över, då krävs mer tid från alla parter för att få samma kunskap, om klienten och om vad som skulle kunna vara möjliga lösningar. Rutinerna som är avsedd för att underlätta, förenkla och effektivisera blir komponenter som försvårar och tar tid. När samverkan sker utifrån att det är en rutin, inte ett behov, beskrivs den som en belastning, något som tar tid, till exempel i fråga om lagstadgad planering tillsammans med sjukvården. Där sägs det i en fokusgrupp: ” Man skulle kunna lägga femtio procent av sin tid på ett ärende i vissa fall om man tänker SIP och all samverkan”.

Den upplevda tidspressen är ett hinder för att kunna dra nytta av kollegialt utbyte. En grupp socialsekreterare resonerar om vikten av de team-möten de har och att det finns värde att diskutera i vad de betecknar ”helgrupp”:

Det är bra att ta det med andra...

... eller i helgrupp, men det har vi inte tid för längre. Vi skulle behöva göra det oftare faktiskt.

Sen är svårt att få tid till helgrupp för alla har mycket att göra så även om man skulle planera in det så skulle folk vara stressade över att vi skulle lägga så mycket tid på att diskutera i gruppen.

En kreativ, om än omöjlig, lösning presenterades i en grupp socialsekreterare och gestaltar vad det är som efterfrågas, en ständig partner att kunna fråga eller samarbeta med:

Om vi tänker regionen, de har brist på sköterskor, då kanske de har en vikariepool. Det finns ingen möjlighet att ha det på handläggarsidan, vi är för få, sen skulle man jättegärna vilja att det satt en socionom i garderoben som man kunde hämta när det behövs, men man förstår att det inte går att ha det.

På många olika sätt lyfts vikten av kollegialt utbyte, inom och mellan professioner, fram i fokusgrupperna. Att få tid till sådant utbyte beskrivs genomgående som något som underlättar arbetet med klienterna, genom att det blir ett bättre arbete. Deltagarna i fokusgrupperna återkommer ständigt till frågan om de gör rätt saker och om det de gör bidrar till något för klienterna. Deras egen, personliga professionella utveckling, betonas sällan, i stället är det vikten av att få tid för att ha uppdaterad kunskap om det som gynnar klienterna som är i fokus.

Klienternas behov och förutsättningar

De människor som behöver stöd från socialtjänsten är genomgående i fokus i berättelserna från både chefer och socialsekreterare. De är helt överens om att det sociala arbetet tar tid, och att det, som någon uttrycker det: ”Det tar tid innan man vet vad klienter behöver”. Men det innebär inte automatiskt att alla klienter ska ägnas mycket tid. Cheferna i en grupp tar också upp att ”sen finns det också många som egentligen bara är här för att de saknar jobb och kanske inte har alla de problemen liksom” och att det är sådana som det inte ska läggas så mycket tid på.

I andra situationer handlar det om att arbetet måste få ta tid för att kunna passa in med klientens behov. En socialsekreterare beskriver vad som kan vara motiv för att arbetet med klienter tar tid och varför de inte ”sköter” tider och möten. Det handlar om att deras problem är av sådan art att socialtjänstens tidsrutiner snarare manifesterar än löser problemen:

Om man har tagit amfetamin i tio år och den påverkar hur stressnivåer funkar i huvudet och hur människor beter sig i möten med myndigheter och varför dom inte kommer i tid till eller varför dom missar ett viktigt läkarbesök. Dom vill inte göra det, men dom gör det för att dom har jättestora stödbehov.

Klienternas behov kan, ur den etablerade medborgarens perspektiv, ibland också vara ganska små och av annan natur än det som socialtjänsten har till uppgift bistå med. Ändå kan just att ta tid för att bistå med det enkla vara lösningen som får betydelse. En socialsekreterare berättar:

Ibland får man till sig att det här är inte ditt bord, det ska du inte göra, det får du lägga tillbaka på dem att de får söka sig vidare. Hur lätt är det för någon som inte kan svenska att googla sig till hur man skiljer sig i Sverige? Det är knappt

att vi fattar det själva fast vi har ganska hög utbildning och bott här hela livet. Man kan känna att det krävs så lite av mig i jämförelse att lägga fram information fast det inte var ditt huvudsakliga syfte i ärendet.

De behov som finns för de personer som är socialtjänstens klienter och brukare är alltså väldigt varierande. För att få grepp om var tiden ska avsättas behövs socialsekreterarna förstå situationen för den familj eller person de möter. En chef säger:

det tar ju tid innan man lär känna den man har framför sig alltså om man tänker ut ett socialarbetar-fokus och då man ska tänka alltså hela individen så är det ju mycket mer än att man bara kommer in genom dörren och säger att jag saknar pengar liksom. Ja, men så finns det ju nästan alltid en ganska komplex anledning bakom varför man hamnar här, särskilt i det långvariga biståndsberoendet

För att underlätta bedömningarna av var resurserna ska satsas utvecklas också bedömningsmallar. De kan underlätta bedömningarna, men de kan också bli till något som tar mer tid än vad de underlättar. Speciellt i samband med att de utvecklas, införs och utvärderas. Det är inte klientarbete utan betecknas mer som ”kringt看”:

Snart ska vi byta ut resursfördelningssystemet i hemtjänstgrupperna, då är det en räknesnurra, ett Excel-ark som vi fyller i med den enskildes insatser, det får hemtjänstgruppen och det är baserat på att de ska gå ut och utföra insatserna. Nu ska den räknesnuran göras om för att man ska fördela olika beroende på vilken hemtjänstgrupp, om den är ute på landet eller om det är en citygrupp, nu ska den göras om, då måste vi göra om alla räknesnurar. Då blir det också en grej som förvaltningen vill att vi ska göra om. Sådana grejer kan ta lite tid som egentligen inte... är förbättring för den enskilde, jag vet inte. Räknesnuran kanske blir en bättre kringtid?

System som utvecklas för att underlätta verksamheten kan också stå i direkt motsats till klienternas behov och förutsättningar. Ett exempel kan tas från hemtjänst, där schan och tider för personalens arbetstid är detaljerade och sammanställda just utifrån personalens perspektiv, eller organisationens syn på personalen. Där blir det tydligt att motsatta intressen är svåra att förena och att klienternas tidsmässiga behov och förutsättningar blir underordnade. En säger:

Jag älskar hemtjänst, det är det bästa jag vet. Jag tycker att det är en jättebra idé, men när man hela tiden får till sig att ”jag fick aldrig välja tid” och ”de kommer när de vill”, då blir man trött och man börjar tvivla på att hemtjänst är det bästa.

De organisatoriska arrangemangen, som fungerar bra för organisation, arbetsledare och personal prioriteras lätt före det som är det bästa för klienterna. När tidsaspekten är i fokus

framstår det tydligt i de flesta dimensioner av tid. Hur länge är det rimligt att insatsen pågår? Hur ofta ska mötena ske? I vilken ordning ska saker hanteras? Hur ska det planeras in i relation till annat? Vilken tid ska avsättas? Alla dessa områden som Flaherty (2003) talar om som viktiga för att förstå tidsanvändning är också högst realistiska att ha som grundmall inför vilka aspekter av tid som prioriteras i klientarbetet. För att kunna göra det behövs också god kunskap om de livssituationer människorna man möter befinner sig i, något som lyftes fram som särskilt viktigt av brukarorganisationerna i den empiriska rapporten från detta projekt (Svensson & Plantin, 2024).

Förväntningar på effektivitet

Med bilderna av ständig tidspress som utgångspunkt handlar mycket om fokusgrupperna om att hinna med, att det ska gå snabbt och det ska vara effektivt. I de mer uppgivna utsagorna från socialsekreterare återkommer uttalande som:

Man vill gärna ha snabba lösningar, att det ska se bra ut., ”den är i en insats”. Det spelar ingen roll om insatsen ger effekt, det har man inte tid att reflektera över.

Prioriteringarna framställs i många samtal som på något sätt givna. ”Det ju det är ju inte alltid vi som prioriterar vår tid, utan det är chefen som prioriterar tid och då är det inte alltid samförstånd” sades i en fokusgrupp. Även om chefen och ledningen inte direkt prioriterar medarbetarnas tid kan riktlinjer ange prioriteringar om var arbetstiden ska användas. En grupp socialsekreterare säger:

I vår kommun är det är väldigt viktigt med integrationsfrågor. Det prioriteras mycket, liksom nyanlända och så även försörjningsstödet, vilket ju är mitt område. Så det tycker jag är jätteviktigt. Men det finns också andra, som barn och familj, och förebyggande arbete, som inte kommer upp på agendan lika mycket. Där man lägger mer tid liksom på de andra sakerna.

Utöver prioriteringar av vilka områden som ska ägnas mest tid prioriteras ofta också hur mycket tid som ska avsättas för arbetet, olika tid i olika typer av ärenden:

Man har ju inte så lång tid på sig att handlägga en ansökan det är ju liksom inte som en barnutredningar som öppen i månader utan vi har 1, 2 veckor på dig så måste du fatta ett beslut liksom.

Trots att det är välbekant för alla i socialtjänsten att tid behövs för att kunna förstå och möta en hel del klienter ställs krav på skyndsamhet. Från en grupp som arbetar med vuxna med beroendeproblem berättas:

Alla vet ju att förändringsprocesser tar tid och måste få ta tid, men vi ska ändå fatta de här tidsbestämda besluten. Och man måste vidare samtidigt som man vet att det inte går att stressa fram en nykterhet eller en drogfrihet. Och jag tänker att det är sånt som man är lite rädd för, att det kommer in mer, för då blir det för dyrt. Det blir jättemycket dyrare om man ska låta förändringsprocesser ta den tid dom behöver. För socialtjänsten i alla fall. Det är hela tiden... ni måste öka utflödet. Ja, Hurdå? Hur ökar vi utflödet? Med svårt beroende personer?

Socialsekreterarna betonar att det kan vara mer effektivt att inkludera tid att reflektera och ta hand om kunskapen i arbetet, ”det blir mer jobb för att vi aldrig har tid att ta in det vi lär oss utan det går in och går ut och nästa gång måste vi fråga igen”. Det handlar om att använda tid till att ta vara på de erfarenheter som utvecklas i arbetet. En som säger sig nu har den tid som behövs säger: ”Jag känner att jag nu har mycket tid och det ger mycket, det har jag märkt vilka resultat det ger, det är A och O”. Kunskapsutveckling och effektivitet framställs inte som något som ställs som är förenligt. Beroende på vad som betonas ser man olika på det. Medan socialsekreterare betonar vikten av att ha utrymme för kunskapsutveckling i arbetet är cheferna snarare inne på att de som möter klienter ska ägna sin tid åt just det. Frågan om kunskapssökande och kunskapsutveckling kommer då in som en fråga om effektivitet.. En chef säger:

Det är också lite en fråga om vad vi vill att en socialsekreterare ska ägna sig åt. Att en socialsekreterare ägnar 20 timmar i veckan åt att söka kunskap. Kanske borde lägga mer tid på sitt klientarbete.

Den typen av resonemang motiverar att andra befattningar vigs åt att hantera kunskap och personer anställs för sådana uppgifter. Därmed frikopplas frågorna om kunskap från de som möter klienterna, en fördelning som förutsätts vara effektiv, men som sannolikt sällan utvärderats. Det är också i detta sammanhang som den forskningsbaserade kunskapen kommer in, den som de i socialtjänsten gärna ser som uppbyggd ur den lokala situationen (Svensson & Plantin, 2024). I frågorna om effektivitet, att hinna med och att klara av, är platsen för forskning mycket begränsad. ”Det tar ju tid att rigga ett forskningsprojekt och behoven kan ju vara här och nu”. En chef uttryckte det:

Forskningsbaserad kunskap ofta är långsam och praktiken väldigt snabb och det kämpar man ofta med. Hur ska vi mötas i det? När man forskar vill man ofta gränsa av och

fördjupa sig och planera, och det tar ganska lång tid från genomförande till dess att man får ett resultat. Medan praktiken nästan sitter och hoppar, vi vill veta NU!

Samtidigt finns många uppgifter tillgängliga i verksamheten, som man inte har tid att göra något av. ” Vi har ju också tillgång till långa tidsserier, så vi kan se hur det gick för den här målgruppen, som fick den här typen av insats” osv. Det framstår inte som prioriterat att arbeta med den typen av uppföljningar lokalt, även om den lokala kunskapen betonas. Kanske är idén om effektiviteten en form av rationaliserad myt (Meyer & Rowan, 1977), som håller samman verksamheten, men som inte riktigt skulle hålla för uppföljning? Och kanske gäller det samma för idéerna om att mycket kontakt med klienterna är viktigt? Det är inget vi vet.

Tid för kunskap?

Här ska kapitlet knytas samman så att tidsteorierna och den tidigare forskningen från inledningen bidrar till tolkningen. Möjliga aspekter att lyfta fram utifrån vad som så här långt framkommit är:

- Vilken kunskap vill de ha tid för?
 - Professionsbaserad kunskap som möjliggör ett kreativt användande av handlingsutrymme
 - Verksamhetsbaserad kunskap om effekter
 - Erfarenhetsbaserad kunskap som kan utbytas kollegialt.
- Vilka hinder beskrivs? Möjligheter?
 - Standardiserade rutiner, modeller och manualer som har till syfte att underlätta framställs oftast som försvårande i arbetet. Som något som tar tid snarare än något som underlättar.
 - Om man inte hinner tänka och göra något bra krävs mer tid sen.
 - Att prioriteringar styrs av andra
- Vilka spänningar framträder?
 - Konkurrens mellan det direkta arbetet och att utveckla kunskaperna för det.

Detta ska samlas i en diskussion om vad vi vet om hur kunskap och tid relaterar till varandra i socialtjänstens diskurser.

Denna ska sedan fördjupas i en diskussion om hur de som talat i fokusgrupperna förhåller sig till de tre tidsteoretiska temana som lyfts fram.

Abbott: Kronologi – händelse

Adam: Objektiv – subjektiv

Flaherty: varaktighet, frekvens, sekvens, timing och att avsätta tid.

Avslutningsvis ska det hela knytas till övrigt i antologin.

Fokus i denna avslutande del är ännu inte klar, den måste utvecklas i dialog med den fortsatta utvecklingen av kapitlet.

Referenser

- Abbott, A. (2001). *Time matters: on theory and method*. Chicago: University of Chicago Press.
- Adam, B. (2004) *Time*. Cambridge: Polity Press.
- Clark, C. (1997). *Misery and company: sympathy in everyday life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Evans, T. (2020). Creativity: Re-thinking Professional Discretion. *Social Work & Society*, 18(1), 1–9. ISSN 1613-8953. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-2078>
- Flaherty, M.G. (2003) Time Work. Customizing Temporal Experience. *Social Psychology Quarterly*. 66 (1), 17-33. <https://doi.org/10.2307/3090138>
- Hjärpe, T. (2022). Measurable time is governable time: Exploring temporality and time governance in childcare social work. *Time & Society*, 31(2), 291-314. <https://doi.org/10.1177/0961463X211059022>
- Jørgensen, A. M. (2022) Time for and timing in social work with vulnerable families: responding to needs in neoliberal times, *European Journal of Social Work*, 25:5, 855-866, DOI: 10.1080/13691457.2022.2040435
- Lillis, T., Leedham, M., & Twiner, A. (2020). Time, the Written Record, and Professional Practice: The Case of Contemporary Social Work. *Written Communication*, 37(4), 431-486. <https://doi.org/10.1177/0741088320938804>
- Moran, L., McGregor, C., & Devaney, C. (2020). Exploring the multi-dimensionality of permanence and stability: Emotions, experiences and temporality in young people's discourses about long-term foster care in Ireland. *Qualitative Social Work*, 19(5-6), 1111-1129. <https://doi.org/10.1177/1473325019871607>
- Olsson, E. & Sundh, M. (2019) Perception of time in relation to work and private life among Swedish social workers – the temporal clash between the organisation and the individual, *European Journal of Social Work*, 22:4, 690-701, DOI: [10.1080/13691457.2018.1423549](https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423549)
- Ponnert, L. & Svensson, K. (2023) Flexibel fyrkantighet möter meningslös skötsamhet. Tidens betydelse för interaktionen i institutionsvård. *Nordisk Tidsskrift för Kriminalvetenskap*. (3), 351–367.
- Svensson, K. & Knutagård, M. (2022) *Time in Motion: Transport between prisons as planned, lived and experienced time*. In: Carr, N. & Robinson, G. (red.) *Time and Punishment. New Contexts and Perspectives*. Palgrave Macmillan. S. 117-142. https://doi.org/10.1007/978-3-031-12108-1_5
- Svensson, K. & Plantin, L. (2024) *Kunskap i socialtjänsten*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Wälivaara, J. (2022) Out of time: crip and fantastic resistance. *SFRA Review*, Science Fiction Research Association, 52 (3), 238-243.

Yuill, C., & Mueller-Hirth, N. (2019). Paperwork, compassion and temporal conflicts in British social work. *Time & Society*, 28(4), 1532-1551. <https://doi.org/10.1177/0961463X18785030>