



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

“Soctanter och maktmissbruk”

-En kvalitativ studie om
hur föräldrar diskuterar socialtjänsten via internetforum

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
VT 2015
Sarha Eng och Sofia Hindhammar
Handledare Ann Simmeborn Fleischer

Abstract

Studiens syfte är att undersöka hur föräldrar använder språket på internet för att skapa en bild av socialtjänsten. Studien utgår ifrån material från två sociala forum med fyra diskussionstrådar om socialtjänsten. Materialet har analyserats med hjälp av kritisk diskursanalys. Studien visar att diskursen inom trådarna skapade en bild av socialtjänsten som bristfällig och maktutövande. Det var vanligare att dela negativa erfarenheter om kontakten med socialtjänsten, och negativa ordval präglade beskrivningen. Det framkom dock motsättningar inom diskursen där en mer positiv framtoning synliggjordes. De perspektiv som stämmer med rådande samhällsdiskurs fick övertag. Diskursen drevs också av föräldrars sökande efter informativt stöd och ökad självkänsla.

I studiens diskussion argumenteras för att socialsekreterare kan bidra till att forma andra roller åt sig själva och sina klienter. Detta kan ske genom relationsskapande byggt på delaktighet, kommunikation, stöd, fokus på föräldrarnas styrkor, och en tydlighet gällande vilken makt de besitter. Dessutom krävs en förändring på myndighetsnivå, för att skapa en mer positiv diskurs. Det är viktigt att förändra diskursen kring socialtjänstens arbete med föräldrar för att de ska vilja söka hjälp, för att begränsa barns utsatthet och för att socialtjänstens kontrollfunktion inte ska dominera bilden av varför de finns.

Nyckelord: internetforum. föräldrar. socialtjänsten. kritisk diskursanalys.

Prolog

En kall septemberdag 2011

Jag jobbar som elevcoach på en gymnasieskola där jag har fått kontakt med en elev som vi kan kalla Stina. Stina har precis blivit aktuell för LVU (lagen om vård av unga). Hon blir denna dag omhändertagen av två poliser på skolan. Framför alla hennes klasskompisar förs Stina bort av polis och socialtjänst till ett låst behandlingshem. Några dagar senare kommer flickans bästa vän in på mitt kontor och visar mig ett inlägg från Stinas mamma på facebook. Där uttrycker mamman ett hat mot socialtjänsten, en oförståelse inför att hennes dotter blivit omhändertagen och en otrolig maktlöshet över sin och hennes dotters situation. Bästa kompiserna gråter över vad som hänt, över att mamman inte förstår och för att hon själv är orolig för att bli omhändertagen då hennes egen livssituation inte är bra. Bästa kompiserna berättar att hennes egen mamma svarat på Stinas mammas inlägg, att nu är det dags. Dags att ta strid emot de där jävla maktutövarna!

Prologen är ett exempel på en förälders behov av att skriva ner sin frustration och kanske önska att någon bemöter med en utsträckt hand. Studien handlar om dessa föräldrar.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	6
FÖRFÖRSTÅELSE	7
BEGREPP OCH DEFINITIONER	8
<i>Socialtjänsten</i>	8
<i>Föräldrar</i>	8
<i>Internetforum</i>	8
<i>Trådar</i>	8
<i>Den studerade diskursen</i>	9
BAKGRUND	9
TIDIGARE FORSKNING	11
<i>Föräldrar, stöd, och internet</i>	12
<i>Föräldrars upplevelse av socialtjänsten</i>	14
TEORETISK UTGÅNGSPUNKT.....	15
<i>Diskursanalys</i>	15
<i>Kritisk diskursanalys</i>	16
<i>Diskurs</i>	16
<i>Språket</i>	17
<i>Social identitet</i>	17
<i>Klientroll</i>	17
<i>Makt</i>	17
METOD	18
DATAINSAMLING	18
URVAL	19
<i>Val av forum</i>	19
<i>Val av trådar</i>	19
<i>Beskrivning av undersökningsmaterialet</i>	19
ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	21
AVGRÄNSNING	22
SÖKNING EFTER TIDIGARE FORSKNING.....	23
UPPDELNING AV ARBETET	23
VALIDITET OCH RELIABILITET	23
ANALYSMETOD	24
<i>Texten</i>	25
<i>Den diskursiva praktiken</i>	26
<i>Sammanställning av text- och diskursiva praktikdimensionen</i>	27
<i>Sociala praktikdimensionen</i>	28
METODDISKUSSION.....	28

RESULTAT	29
HUR DISKURSEN FORMAS	30
<i>Allmän språkanvändning</i>	30
<i>Uttryck av råd och stöd</i>	31
<i>Betydelsen av forumens och ordvalens karaktär</i>	31
MOTSÄTTNINGAR INOM DISKURSEN - FYRA PERSPEKTIV	33
<i>Den maktutövande organisationen</i>	34
<i>Den inkompetenta organisationen</i>	36
<i>Den nödvändiga organisationen</i>	38
<i>Den hjälpande organisationen</i>	39
SAMMANFATTANDE ANALYS	40
<i>De fyra perspektivens formande av identiteter</i>	41
<i>Makt och identiteter</i>	42
DISKUSSION	43
<i>Diskussion samt analys utifrån den sociala praktikdimensionen</i>	43
<i>Egna reflektioner</i>	47
<i>Framtida forskning</i>	47
SLUTSATS	48
REFERENSER	49

Inledning

Socialstyrelsen (2012) uppskattar att cirka 30 000 utredningar gällande barn och unga inleds varje år. Det innebär att många familjer blir föremål för utredning under socialtjänsten, och många föräldrar tvingas öppna sig för främmande individer och släppa in myndigheter i deras hem och liv. Socialtjänstens arbete innefattar en motsättning mellan att ha en hjälpande funktion och en kontrollerande. Samtidigt har aktuella familjer ofta en generell problematik i livet (Höjer, 2012). De föräldrar som är aktuella hos socialtjänsten står inför utmaningen att förhålla sig till dessa motsättningar och den maktutövning som kontakten innebär.

Det står klart att situationen skapar stress, att stressnivån minskar med ökat stöd, och att föräldrar söker stödet på sociala forum på Internet (Buckley, Carr & Sadhbh, 2011; Sepa, Frodi & Ludvigsson, 2004; Daneback & Plantin, 2010; Doty & Dworkin, 2014). Sådana forum på internet är i många fall öppna för allmänheten och kan läsas och kommenteras av vem som helst. Det gör att diskussionstrådarna, som skapas när ett samtal om ett visst ämne förs på forumet, lämpar sig väl som forskningsmaterial. I studien väljer vi därför att granska fyra sådana trådar, för att kunna få en inblick i på vilket sätt föräldrar diskuterar om anmälningar, utredningar eller myndighetsbeslut som rör dem.

Den anonymitet som internet möjliggör förväntas bidra till att föräldrar vågar presentera sina åsikter på ett unikt vis, då Joinson (2001) visar att anonymitet har en självexponerande effekt. Det medför samtidigt ett behov av noggrann hänsyn till etiska aspekter. Man bör också ha i beaktande att nöjda klienter eventuellt inte har samma behov av att ”skriva av sig” om sin kontakt med socialtjänsten. Därför kan diskursen på sociala forum inte sägas visa den allmänna åsikten kring socialtjänstens arbete med föräldrar. Det är ändå viktigt att kartlägga föräldrars röster om socialtjänsten via internetforum av flera anledningar:

- Föräldrar som inte har haft kontakt med socialtjänsten får lätt fram vad andra har skrivit på internet, och om en negativ bild ges, finns risken att de väljer att avstå kontakt. För att socialtjänsten ska kunna bemöta eventuella fördomar bör de veta hur ”snacket går”.
- Studien kan visa huruvida föräldrar beskriver att de har en god relation till handläggaren eller inte. Om socialtjänsten inte lyckas skapa en positiv

relation till föräldrar så kan det bli svårare att arbeta med barnets bästa (Doty & Dworkin, 2014). Höjer (2012) menar att ett fungerade samarbete med föräldrarna kan medföra att socialtjänsten får bättre information om barnet under utredningstiden. Således är föräldrarnas röst en viktig del i barnperspektivet.

- Föräldrarnas syn på socialtjänsten via sociala forum kan ge en bild av vad som fungerar bra och mindre bra i verksamhetens arbete med familjer.
- Studien kan bekräfta tesen att det finns ett behov hos föräldrar av att just uttrycka sig om sin kontakt med socialtjänsten. Om så är fallet kan en diskussion föras kring huruvida socialtjänsten är ansvarig att möta ett sådant behov.
- Föräldrars röst är en viktig del av brukarperspektiv inom socialtjänsten (Höjer, 2012).

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur föräldrar diskuterar socialtjänsten via internetforum, för att kunna synliggöra vilken bild som sprids om socialtjänstens arbete med familjer.

Studiens övergripande frågeställning avser kunna besvara vilka åsikter om socialtjänsten som dominerar. Frågeställningarna nedan möjliggör en djupare förståelse för hur föräldrarnas språk formar föreställningar om socialtjänsten.

Frågeställningar:

- Hur beskriver föräldrar sina upplevelser av socialtjänsten?
- Hur beskrivs socialtjänsten i trådarna?
- Hur kan forumets policy påverka utformningen av samtalen?
- Hur bidrar föräldrarnas inlägg i trådarna till att sprida kunskap/fördomar om socialtjänsten?
- Hur speglar och aktivt bidrar föräldrarnas inlägg i trådarna till nutidens diskurs gällande föräldrar aktuella inom socialtjänsten?

Förförståelse

Sarha har arbetet med barn och ungdomar inom skola och fritid i åtta år. Hon har då mött individer som på olika sätt har haft det svårt, och där kontakt med socialtjänsten har varit central. Det som barnen och ungdomarna har haft gemensamt är deras föräldrars oförmåga att stötta och finnas där för dem. Prologen ovan bygger på Sarhas egen erfarenhet. Många gånger har hon träffat föräldrar som inte förstår vad som händer när socialtjänsten ingriper. Hon har sett föräldrarnas behov av stöd, frustration över maktlöshet och vad det gör med barnen och ungdomarna. Hon menar att en god kontakt mellan professionella och föräldrar genererar en tryggare situation för barnet.

Sofia har arbetat med ungdomar med uttalad psykosocial problematik. Till stor del har socialtjänsten varit inkopplad. Hon har sett hur stor påverkan föräldrar har i en möjlig utvecklingsprocess hos barnet, och hur goda relationer och stöd till föräldrar kan underlätta för ungdomars välbefinnande. Samtidigt har hon erfarenhet att osäkerhet och rädsla hos föräldern kan låsa möjligheter till rehabilitering för unga med psykisk ohälsa. Vikten av att involvera föräldrar är därmed ytterst angeläget för henne. Sofia har tidigare läst lingvistik och intresserar sig för hur språket formas och skapar sätt att tänka. Därav finns ett naturligt intresse för hur föräldrarna uttrycker sig konkret.

Vi har i grunden ett socialkonstruktivistiskt perspektiv. Uppfattningen är att vi formar vår bild av verkligheten utifrån kulturella, historiska och språkliga aspekter. Perspektivet återfinns i diskursanalys, varför det blir naturligt att använda detta som teori och metod.

Tid har ägnats åt att samtala om våra förutfattade meningar och utgångspunkter kring ämnet, för att inte låta dessa styra resultatet. Hos oss båda finns antaganden om att socialtjänsten ofta skapar en känsla av maktlöshet hos sina klienter och att kontakt med socialtjänsten är ett önskat tillstånd. Dessutom ser vi att socialsekreterares arbetsituation kan skapa sådan stress att utredningar inte genomförs korrekt (ex. föräldrars salutogena faktorer glöms bort).

På grund av en medvetenhet kring att språket kan vinkla information, har samtal också förts kring förutfattade meningar och utgångspunkter gällande ord och begrepp i studien. Vi utgår ifrån att vår förförståelse påverkar vad vi lägger

för innebörd i ord. Detta blir särskilt påtagligt när resultatet redovisas, då vi själva har valt benämningarna som använts för att strukturera materialet.

Begrepp och definitioner

Bergström och Boréus (2012) menar att begrepp är föränderliga och kan besitta en mångtydighet som inte alltid tas hänsyn till. Nedan redovisas därför de centrala begrepp som inte har koppling till teori. Sådana begrepp redovisas under *Teoretisk utgångspunkt*.

Socialtjänsten

Socialtjänsten innebär i sammanhanget barn- och ungdomsenheten, då studien avgränsas till föräldrar och deras kapacitet att ta hand om sina barn.

Föräldrar

Med föräldrar menas de som säger sig ha barn och skriver på internetforum. Det spelar ingen roll om de är vårdnadshavare eller om barnen bor hos dem. Ordet beskriver tråddeltagarnas egen definition av sig själva, i det sammanhanget de skriver i.

Internetforum

Forum beskrivs i Svenska Akademiens ordbok (2014) som en arena där frågor diskuteras. På internet finns det en mängd olika webbsidor med forum där individer kan gå in och samtala med varandra. Vissa webbsidor och tillhörande forum riktas till specifika grupper och andra forum saknar målgrupp. En del forum använder sig av huvudkategorier för att sortera diskussionernas ämnen och en del forum har även underkategorier. Webbsidornas policys ser olika ut, samt huruvida det finns krav på medlemskap eller inte. (Forumsexempel: Allt om familjen, Avanza, Familjeliv, Flashback, Kolozzeum, Vi föräldrar, Vi med barn, Webbforum, 2015).

Trådar

I forum kan medlemmar starta enskilda diskussioner med egna rubriker. Sådana diskussioner kallas trådar. (Forumsexempel: *ibid.*)

Trådstartare (TS) är den som startar tråden. För att kunna skilja på TS och övriga deltagare kallas de som svarar på tråden och deltar i diskussionen för *Tråddeltagare* (TD).

Den studerade diskursen

Den diskussion som föräldrarna för i trådarna bidrar till diskursen om socialtjänstens arbete med föräldrar och barn, vilket är studiens grund. Diskurs som teoretiskt begrepp beskrivs under *Teoretisk utgångspunkt*.

Bakgrund

Detta avsnitt inleds med en beskrivning av hur föräldrar blir aktuella inom socialtjänsten, hur handläggare kan bedöma föräldraskap, hur en kontakt med socialtjänsten kan upplevas och vilket stöd föräldrar önskar/behöver.

Bakgrundsinformation ges därefter om hur föräldrars uppfattningar hittills har kartlagts inom socialtjänsten i Sverige och hur socialsekreterare upplever att massmedia framställer socialt arbete.

En utredning inom socialtjänsten kan bli aktuell på två olika sätt, antingen genom en ansökan eller att någon har gjort en orosanmälan till socialtjänsten. Om det föreligger oro kring ett barn efter förhandsbedömning är socialtjänsten skyldiga att enligt 11 kap. 1 § SoL. starta en utredning. Därefter utreds familjen utifrån barnets behov. Att utreda innebär att samla in uppgifter genom bland annat samtal med barnet, vårdnadshavarna och andra viktiga personer, exempelvis släkt och personal vid förskola/skola (Socialstyrelsen, 2014b). Socialstyrelsen (2012) uppskattar att cirka 30 000 utredningar gällande barn och unga inleds varje år, 140 000 anmälningar kommer in till Sveriges socialtjänster och ungefär 60 000 barn blir aktuella hos socialtjänsten.

Höjer (2012) menar att Sveriges välfärdsstat har argumenterat för ingripanden i familjer med att deras barn har ett skyddsbehov och att föräldrarna inte är tillräckligt kompetenta i sin föräldraroll. Kari Killén (2007) använder begreppet "tillräckligt bra" föräldraskap för att definiera vad föräldraskapet handlar om och vad som krävs för att kunna vara en "tillräckligt bra" förälder. Detta är viktigt att lyfta då socialtjänstens handläggare grundar sina beslut i hur de definierar "tillräckligt bra" och därmed skapar en *klientroll* (se under teoretiska begrepp).

Höjer (2012) tar också upp uttrycket “den goda familjen” som en diskurs, vars form har påverkat arbetet med familjer genom historien. I början av 1900-talet sågs föräldrar i diskursen som uppfostrare. Föräldrarna skulle informeras och lära sig föräldraskap. I dag betyder anknytning och socialt nätverk mer. Killén (2007) menar att föräldraskapet är en process som kräver engagemang, givande av fysisk och känslomässig omsorg, och trygghetsskapande för barnet. Det innebär kort att tillfredsställa de behov som barnet signalerar. Körner (2009) delar upp föräldraskapet utifrån förmåga att ta ansvar, knyta an till barnet, kunna förhålla sig till föräldrarollen, samt upprätthålla ett socialt nätverk. Killén (2007) menar att det krävs att vi inte utsätts för påfrestningar som vi inte kan hantera, för att kunna vara en tillräckligt bra förälder. Hon skriver att det är omöjligt att vara en tillräckligt bra förälder om vi själva lever i en svår situation, exempelvis med våld i relationen eller missbruk. Om föräldern däremot upplever stöd och avlastning från ett socialt nätverk ökar chansen för att föräldern visar sensitivitet i samspel med barnet. Ytterligare ett villkor för att föräldrar ska kunna vara “tillräckligt bra” är att besitta en god självkänsla. Killén anser att det därför är en självklar angelägenhet för professionella att arbeta med att höja föräldrars självkänsla och därmed föräldraförmågan.

Föräldrar reagerar ofta med skam, ilska och rädsla vid första kontakten med socialtjänsten, utifrån fördomar om vad en anmälan innebär (Schreiber, Fuller & Paceley, 2013). Föräldrar upplever inte sällan att deras positiva egenskaper förbises och att fokus läggs på deras brister (Höjer, 2012). Både socialsekreterare och anmälda föräldrar behöver hantera det faktum att socialtjänsten har en kontrollfunktion och skyldighet att tvångsomhänderta barn som anses fara illa (Lundström, 2004). Enligt Järvinen (2002) är det vanligt att socialsekreterare vill ha större makt för att kunna hjälpa bättre och de ser sig själva som en mer eller mindre maktlös yrkesgrupp i samhället. Järvinen menar att socialsekreterarens makt bör synliggöras, istället för att utvidgas, så att klienten kan bemöta myndighetsrollen. Då kan fördomar mot socialtjänsten förhoppningsvis ersättas med information.

En grupp för föräldrar kan vara en högst stödjande miljö där känslor kan delas och råd utbytas, men att få ihop en lyckad stödgrupp kan vara svårt av praktiska skäl. Föräldrar kan ha svårt att träffas på samma tider, få barnpassning, ta sig dit, och inte minst komma överens med alla i gruppen. Internetforum löser sådana

problem. Olika typer av individer kan gå in när det passar dem, skriva i sin takt eller bara läsa andras inlägg utan att synas. Annars isolerade föräldrar kan hitta stöd och via anonymitet undvika stigmatisering eller skam. Det skapar också möjlighet till stöd för den som annars inte hade velat delta i en grupp öga mot öga. (Brady & Guerin, 2010; Tregeagle & Darcy, 2008; Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003)

I socialstyrelsens (2014a) öppna jämförelser av social barn- och ungdomsvård visade det sig att endast 44 procent av Sveriges kommuner har undersökt hur föräldrar uppfattar öppenvården. 35 procent av kommunerna har använt dessa uppfattningar till att utveckla verksamheten. Endast 20 procent av kommunerna har undersökt föräldrars uppfattning om hem för vård och boende. Av dessa har bara 11 procent använt det till att utveckla verksamheten. Samma undersökning visar att 12 procent av kommunerna erbjuder chattforum för barn och unga. I undersökningen framkommer det inte om det erbjuds chattforum för föräldrar. Däremot finns det på kommuners webbsida i 73 procent av fallen information om hur man framför synpunkter och/eller klagomål. Föräldrars uppfattningar om socialtjänsten redovisas närmre under tidigare forskning.

Andersson och Lundström (2004) lyfter massmedias roll för att konstruera offentliga diskurser och påverka vilka frågor som vi ska ha en åsikt om. Författarna menar att det är svårt att veta hur allmänheten tolkar medias framställning av socialsekreterare då det saknas forskning på ämnet. Däremot ser Andersson och Lundström att socialsekreterare upplever att det är en negativ bild som framställs av socialt arbete i media, där fokus ligger på dramatiska barnavårdsfall och socialsekreterares brister. Socialsekreterare upplever att massmedia antingen beskriver dem som inkompetenta och oseriösa som inte klarar av att skydda barn, eller som hårdhänta och att de utreder på lösa grunder.

Tidigare forskning

Nedan redovisas tidigare forskning kring ämnet utifrån rubrikerna *Föräldrar, stöd och internet* och *Föräldrars upplevelse av socialtjänsten*. Internationell forskning tas upp i jämförande syfte, men också för att påvisa att föräldrars upplevelser och behov är gällande även utanför Sveriges gränser.

Föräldrar, stöd, och internet

Sepa, Frodi & Ludvigsson (2004) visar att brist på socialt stöd, självförtroende och trygghet bidrar till stress hos svenska föräldrar. I en engelsk studie av Johnson, Akister, MchKeigue och Wheeler (2005) visade det sig att föräldrar i allmänhet önskar stöd men inte alltid vet var de ska vända sig. Flera föräldrar i studien kände inte till de kontaktmöjligheter som redan finns. Författarna menar att det finns ett behov av en icke-stigmatiserande, universell service för föräldrar på en tillgänglig plats. De utgår då från att ett *professionellt* stöd bör vara tillgänglig för universell service. Brittiska Tregeagle och Darcy (2008) tillägger att socialtjänsten skulle vinna på att använda internetkommunikation för att lättare utveckla goda relationer till klienter, främja tidseffektivitet och öka deltagande. Doty och Dworkin (2014) från USA menar att sociala forum ger positiv effekt utan professionell inblandning. Författarna har tittat på 19 internationella studier om socialt stöd online för föräldrar. Det står klart att föräldrar mottar emotionellt och informativt stöd online, och att internet innehar unikt positiva egenskaper såsom tillgänglighet och möjlighet till anonymitet.

Brady och Guerin (2010) tittade på hur irländska föräldrar interagerade på ett onlineforum via både intervjuer och observation. Informanter uttryckte då att man söker sig till forumen för att få råd och stöd från människor som är i samma sits. Att få professionella svar eller stöd verkar alltså inte alltid vara det viktiga. Studien visar också på att forumen skapade en stark grupp och sammanhållning, med uppmuntranen och stöttning. Föräldrarna svarade på varandras frågor och stärkte därmed sin självkänsla. Studien tar bland annat upp den medicinska världen som en okänd *motståndare* som forumsmedlemmarna med sina sammanlagda erfarenheter och kunskaper kunde stå upp mot. (Brady & Guerin, 2010)

Daneback och Plantin (2010) bekräftar att resultaten från Brady och Guerin (2010) kan appliceras även i Sverige, och konstaterar att föräldrar formar sitt föräldraskap med hjälp av internet då det fungerar som en arena för att stärka en identitet och bekräfta sitt föräldraskap. Författarna noterade föräldrarnas ovilja att lyssna till generell fakta och expertkunskap, då denna sorts kunskap ansågs ha en kort giltighet där nya rön ständigt kommer. Föräldrarna sökte istället någon i liknande situation för att få erfarenhetsbaserade råd, information och

känslomässigt stöd. För de föräldrar som avviker ifrån kärnfamiljsnormen tycks det finnas en befrielse i att lättillgängligt finna likasinnade. Möjligheten att ingå i flera olika grupper på internet verkar alltså bidra till en diskursiv mångfald kring föräldraskap.

Tregeagle & Darcy (2008) varnar samtidigt för effekter av anonym internetkommunikation. Enligt författarna uppvisade deltagare i anonyma onlineförhandlingar mindre relationsskapande beteende än öga-mot-öga, mindre tillförlitlighet, mer impulsivitet, misstänksamhet och mindre hövlighet. Dessutom menar Tregeagle och Darcy att det kan finnas en risk att aktuella inom socialtjänsten isolerar sig inom hemmet om det inte finns behov av att söka sig utanför för stöd.

Joinson (2001) från England har dessutom utifrån tre studier tittat på grad av självexponering vid datorförmedlade kommunikation. I den första studien fann man att spontan självexponering var vanligare vid datorförmedlade kommunikation än öga mot öga. Den andra studien visade att personer som får vara fysiskt dolda delar med sig av personlig information i större utsträckning än de synliga. Den tredje studien manipulerade privat och publik självmedvetenhet genom att använda videokonferenskameror, och fann att förhöjd privat självmedvetenhet kombinerad med reducerad publik medvetenhet associerades med mycket högre närvaro av spontan självexponering under datorförmedlade kommunikation.

Ytterligare forskning är nödvändig, menar Doty och Dworkin (2014). De skriver att även om viss kvalitativ forskning har utmynnat i belägg för att barns välmående gynnas av föräldrars delaktighet i stödforum på internet, behövs tydligare mätningar av barns påverkan när föräldrar får online stöd. Endast en av de 19 studierna anlade ett systemteoretiskt perspektiv, vilket enligt Doty och Dworkin kan vara fördelaktigt för att se hur hela familjesystemet påverkas. Brady och Guerin (2010) tar slutligen upp behovet av att forska vidare om moderatorns roll i utformningen av forum. Är det bra att moderatören editerar, stänger diskussioner och utesluter medlemmar vid behov, eller förlorar forumet sin viktiga icke-dömande aspekt då?

Föräldrars upplevelse av socialtjänsten

Höjer (2012) redovisar i antologin *När samhället träder in - barn, föräldrar och socialtjänsten* resultat av flera studier vars syfte är att undersöka hur föräldrar uppfattar kontakten med socialtjänsten. Hon menar att få studier riktar sig till föräldrar aktuella inom socialtjänsten. Studierna som Höjer lyfter visar att föräldrar upplever kommunikationen med socialsekreteraren som svår, och att det är svårt att komma i kontakt med sin handläggare över huvud taget. Känslor av maktlöshet och okunskap är inte ovanligt hos föräldrar, som en konsekvens av att de inte känner sig delaktiga i beslut som rör dem. De upplever även att socialtjänsten kan bete sig respektlöst mot dem. Höjers sammanfattning av svensk forskning stämmer också överens med internationell forskning av samma slag.

Amerikanska Schreiber, Fuller & Pacey (2013) påpekar att föräldrar ofta reagerar med ilska och rädsla vid första kontakten med socialtjänsten. Flera länder har därför nyligen genomfört förändringar i sina sociala barnvårdssystem för att stärka behovet av att engagera föräldrarna i den initiala kontaktfasen och vid utformning av genomförandeplan. Schreiber et al. såg, via 40 aktiva föräldrar inom socialtjänsten, att socialsekreteraren kunde involvera föräldrarna på ett bra sätt om hen upplevdes som kompetent, kommunicerade väl, och gav emotionellt eller konkret stöd. Studien visade att föräldrarnas negativa fördomar, rädsla, ilska och skam kunde reduceras när socialsekreteraren arbetade med att engagera föräldrarna.

Buckley, Carr och Sadhbh (2011) visade att även klienter inom socialtjänsten i Irland upplevde kontakten som skrämmande och stressande. Det upplevdes som svårt att samarbeta med handläggaren kring formulering av behov, då parterna tycktes ha olika bilder av vad problemet är. Likt tidigare studier syntes däremot att relationen mellan professionell och klient kan kompensera för det som känns svårt. Gibson (2013) har tittat på skam hos föräldrar aktuella inom socialtjänsten i England, och menar likt tidigare nämnda studier att socialsekreterarens arbetsstil har stor betydelse för i vilken utsträckning föräldrarna känner skam inför kontakten med socialtjänsten.

Höjer (2012) menar att föräldrar som fått sina barn placerade vittnar om att socialtjänsten ständigt fokuserar på deras brister. Besvikelse kan uppstå över att de positiva egenskaper som föräldrarna försökt visa inte tas med i utredningen.

Samtidigt gör rädsla och skam över att framstå som dålig förälder att de inte alltid vågar tala fritt. Att föräldrar inte vågar kommunicera fritt med sin handläggare kan öka risken för missförstånd och konflikter, menar Höjer. Därför behöver man arbeta mer med att försöka skapa ett mer jämlikt möte mellan föräldrar och handläggare. Föräldrar som har blivit anmälda av någon utomstående känner sig falskt anklagad i högre grad än de som självmant initierat kontakt med socialtjänst.

Sammanfattningsvis finns en negativ inställning till socialtjänsten, som kan dämpas med en god relation till socialsekreteraren. Om föräldrar blir respektfullt lyssnade på och delaktiga, uttrycks en nöjdhet med socialtjänstkontakten.

Teoretisk utgångspunkt

Bergström & Boréus (2012) menar att kritisk diskursanalys låter sig användas både som teoretisk utgångspunkt och metod, vilket görs i denna studie. Nedan beskrivs först diskursanalys och vald inriktning. Därefter redovisas studiens teoretiska begrepp (*diskurs, språket, social identitet, makt, klientroll*). Under *metod* presenteras hur kritisk diskursanalys konkret används som analysmetod.

Diskursanalys

Bergström och Boréus (2012) lyfter frågan om huruvida *diskursanalys* är ett passande uttryck då inriktningen inte stannar vid att vara en analysmetod. Författarna beskriver inriktningen som “ett studium av samhällsfenomen där språket står i fokus” (s.354). *Språket* studeras som ett verktyg för att tänka och handla. Det formas i en *social kontext* och organiserar samtidigt den sociala verkligheten. Tankarna ligger nära konstruktionismen. Diskursanalytiker kan dock stöta på problem p.g.a. metodens konstruktionistiska karaktär. Om all verklighet formas av språk finns inga givna förutsättningar att jämföra *diskurser* med (se beskrivning nedan). Vid användning av den kritiska diskursanalysen undviks sådana problem, genom att kritiska diskursanalytiker erkänner existens av både diskurser och icke-diskurser. Problemet kring var gränsen ska gå mellan det diskursiva och icke-diskursiva kvarstår dock.

Kritisk diskursanalys

Ordet *kritisk* kan i sammanhanget definieras på olika sätt, men symboliserar i grunden ett intresse för hur föreställningar och handlingar inom diskurser påverkar eller skapar maktrelationer (Bergström & Boréus, 2012). Relationen mellan sociala (makt)strukturer och diskurser är således framträdande inom kritisk diskursanalys. Diskursiva praktiker bidrar till att skapa och/eller reproducera ojämlika maktförhållanden mellan sociala grupper. Att kartlägga sådana förhållanden inom en diskurs synliggör den typen av maktförhållanden och möjliggör därmed social förändring (Winther & Phillips, 2000). Förhållningssättet till makt presenteras närmare under rubriken *makt*. Studien koncentreras till Norman Faircloughs (1992) inriktning inom kritisk diskursanalys (vars metodiska upplägg beskrivs under *analysmetod*). I studien tas fasta på författarens tes om att samhällssystemet innehåller motsättningar och maktutövningar, som ständigt konstituerar och konstitueras av diskurser.

Sveningsson, Lövheim och Begquist (2003) påpekar att kritisk diskursanalys kan användas på ett sådant sätt att teorier implementeras utan att redovisas. Syftar en analys exempelvis till att belysa konstruktionen av kön eller makt via språk, tas feministisk eller marxistisk teori för givna. Det bör därför klargöras att studien anammar diskursteorins konstruktionsistiska anda, tillsammans med maktaspekten ur marxistisk teori, men gör inte anspråk på ytterligare teorier. Nedan följer de centrala begrepp som ytterligare sammanfattar studiens teoretiska utgångspunkt.

Diskurs

Begreppet diskurs har givits olika innebörder beroende på ämnesområde (Bergström & Boréus, 2012). Fairclough (1992) menar att diskurs är en social praktik, där sättet att uttrycka sig skapar mening åt en upplevelse. Bergström och Boréus (2012) menar att diskursen påverkar och påverkas av yttre strukturer. Detta möjliggör perspektivet att föräldrars sätt att tala om socialtjänsten faktiskt påverkar myndigheten, och tvärtom. Begreppet diskurs är inte i studien bundet till just socialtjänsten, då en text alltid relaterar till andra diskurser, enligt Fairclough (1992).

Språket

Inom diskursanalysen ses språk som en social aktivitet och inte bara som ett verktyg för att kunna kommunicera. Man tar avstånd ifrån att språk företräder en bestämd sanning och menar att språket konstituerar sociala fenomen, som exempelvis identiteter och relationer. Diskursanalytiker menar även att språket påverkar vår syn på världen och oss själva, samt hur vi förstår, tolkar och skapar mening. Som ovan nämnt erkänner dock analytiker med kritisk inriktning att det även existerar icke-diskursiva verkligheter som inte påverkas av språket.

Social identitet

Inom den kritiska diskursanalysen ses social identitet som en konstruktion skapad ur diskurser (Winther & Phillips 2000). Genom detta synsätt blir sociala identiteter föränderliga och det skapar förståelse för hur diskursen ger vissa förutsättningar för identiteter (Bergström & Boréus, 2012). Diskursanalytiker menar att grunden för identitetskonstruktion är en förening av en persons egen självbild och andras bild av personen. Identiteten blir möjlig först när den speglas i en kontrasterande identitet. Således är identitetsskapande beroende av flera individer i samspel. Ytterligare aspekter kring identitet redovisas nedan.

Klientroll

Järvinen (2002) visar hur en organisations olika lagar, regler och förhållningssätt skapar specifika klientroller. *Den goda klienten* inser sin problematik, och den för sig inom ramarna för vad myndigheten kan hjälpa till med. För de klienter som inte kommer till insikt, eller har större problematik än det finns åtgärder till, utesluts systemets hjälp. Järvinen lyfter den organisatoriska makt det innebär att kontrollera resurser och att skapa en klientroll.

Makt

Ur ett kritisk diskursanalytiskt perspektiv innefattar diskurser alltid makt, oavsett vilket ämne diskursen handlar om. Frågor gällande vem som får uttala sig och vad som är tillåtet eller tänkbart är ständigt aktuella inom kritisk diskursanalys. Diskursen legitimerar sätt att vara, tala, reagera och handla (Bergström & Boréus, 2012). Winther och Phillips (2000) framhåller att makt kan ses på olika sätt inom den kritiska diskursanalysen.

Studien utgår från *Maktens ansikten* av Steven Lukes (2008). Han beskriver hur makt kan ses utifrån begreppet *dominans*. Dominans är närvarande när en annan människas *frihet* inskränks. Frihet innefattar möjligheten att konstruera sin *identitet*, utan att ofrivilligt tillskrivas den. Lukes menar att både kollektiva och individuella identiteter kan vara tillskrivna. Han skriver:

“Man kan identifiera sig med sin tillskrivna identitet eller söka ignorera eller förkasta den. Identitetsrelaterad dominans kan följaktligen ta sig många olika uttryck.” (s.125)

Erkännande av identitet gäller således både sådana som tillskrivs en utifrån, och som man själv gör anspråk på. En maktinnehavare kan välja att inte erkänna identiteter hos sig själv eller underordnade, samt tillskriva underordnade identiteter. Till identitet hör också dess värderingar. Med hjälp av denna syn på begreppet makt kan socialtjänstens makt över föräldrarna belysas, men också den som föräldrarna kan ta genom att uttrycka sig på ett visst sätt på forum.

Metod

I denna del beskrivs tillvägagångssättet för insamling och val av material. Därefter presenteras materialet, följt av etiska överväganden, avgränsning, sökning efter tidigare forskning och uppdelning av arbetet. En diskussion om validitet och reliabilitet förs. Avslutningsvis sker en redogörelse över analysmetoden.

Datainsamling

Materialet till undersökningen har samlats in via dold observation på två olika diskussionsforum på internet. Tack vare diskussionsforumets kapacitet att vara fri och anonym, kan en sådan observation göras utan att påverka miljön (Sveningsson et al. 2003) . Denna typ av metod kräver en noggrann beaktning av forskningsetik, som diskuteras under *Etiska överväganden*.

Urval

Med hänsyn till studiens frågeställningar har ett målinriktat urval genomförts (Bryman, 2011). Nedan följer en beskrivning över val av forum och trådar. Avslutningsvis presenteras kort de forum och trådar som valts ut och analyserats i undersökningen.

Val av forum

Två forum har valts, via Google sökmotor (sökord: forum), utifrån tre kriterier: 1). Lättillgänglighet. Forumens trådar ska vara tillgängliga för allmänheten, utan krav på medlemskap eller inloggning 2). Relevans. Forumen ska innehålla inlägg där föräldrar diskuterar socialtjänsten. 3). Divergens. För att kunna få stort mått av variation har undersökningsmaterial valts utifrån att de ska skilja sig åt i karaktären. Efter sökning av forum utifrån dessa kriterier återfinns några att välja mellan. Med risk för att röja forumets identitet, nämns inte det tillägg av kriterie som krävdes för att göra ett övervägt val.

Val av trådar

Diskussionstrådarna uppsöktes genom att använda sökordet "socialtjänsten" på båda webbsidorna. Sökningen resulterade i flera olika trådar som handlar om socialtjänsten och föräldrars åsikter, varför en avgränsning blev nödvändig. Två trådar ur respektive forum valdes ut. Val av trådar genomfördes utifrån fyra kriterier: 1). De ska ha startas av en förälder som är aktuell inom socialtjänsten 2). De ska innehålla en diskussion om socialtjänsten. 3). De ska spegla föräldrarnas åsikter om deras kontakt med myndigheten. 4). Trådstartarna ska ha olika utgångspunkter i det första, trådskapande inlägget.

Vissa trådar sträcker sig över lång tid och ger därför ett alltför rikt material för studiens tidsram. För att kunna analysera texten på detaljnivå väljs delar av trådarna ut, utifrån vilket innehåll som bäst kan svara på frågeställningarna. I varje tråd analyseras minst tio sidor, sett inom webbsidans layout.

Beskrivning av undersökningsmaterialet

Det ena forumet (forum 1) har inte någon specifik målgrupp, medan det andra forumet (forum 2) är avsett för föräldrar. Detta för att kunna se om samtalen får en annan karaktär beroende på webbsidans inriktning. Det mesta får uttryckas

anonymt på trådarna, med en administratör som endast raderar det som är ytterst olämpligt. Webbsidorna har dock olika typer av policys som kan påverka administratörens involvering. Den ena webbsidan (för forum 1) har uppräddade regler som får klara påföljder om de bryts mot. Då kan inlägget raderas, medlemskap kan bli uppsagt, etc. Sidan lägger fokus på kvalitet och relevans i inlägg. Den andra webbsidan (för forum 2) är tydlig med att informera användarna om att deras inlägg skrivs i ett offentligt rum som kan läsas av vem som helst. De tipsar om att inte skriva något som de inte kan tänka sig att alla i ens omgivning får reda på eller vill höra. Sidan visar att det finns en medvetenhet kring att anonymitet kan skapa en falsk trygghetskänsla, och delger det till användarna. Nedan presenteras de fyra trådarna med numrerade namn utan inbördes ordning.

Tråd 1 startas av en upprörd förälder som söker exempel på när barn blir omhändertagna utan skäligen grund och vill mobilisera andra föräldrar mot socialtjänsten som fiende. Det är studiens längsta tråd med över 80 sidor, sett inom webbsidans layout. Tråden innehåller över 800 inlägg och är läst över 40 000 gånger. Den varvar mellan att inläggen skrivs snabbt, likt en chatt, till att vara inaktiv i år. Tråden ändrar karaktär till och från, då olika inriktningar i samtalsämnen får mer eller mindre utrymme.

Tråd 2 skapas av en ledsen mamma som känner sig lurad av en socialtjänst som hon tidigare litat på och ansökt om hjälp av. Den är läst över 18 000 gånger och innehåller ungefär 250 inlägg, skrivet under ungefär en vecka. Flera föräldrar svarar henne och skriver om liknande erfarenheter som inneburit att de inte vågat ta kontakt med socialtjänsten igen.

Tråd nummer 3 startas av en pappa med oro och ilska över att socialtjänstens definition av "en god förälder" inte stämmer överens med hans. Tråden innehåller över 60 inlägg och pågår under tre dagars tid. På grund av Trådstartarens frågeställning blandas diskussionen mellan att handla om drogpolitik och socialtjänstens krav på vad en god förälder är. På denna webbsida syns inte hur många gånger tråden är läst.

Tråd nummer 4 startas av en pappa som precis blivit orosanmäld. Han undrar över hur mycket makt socialtjänsten har och hur han ska bemöta myndigheten. Tråden har ca 50 inlägg och diskussionen pågår i ungefär en månad.

Etiska överväganden

Som tidigare nämnt är självexponering vanligare vid datorförmedlade kommunikation än vid öga-mot-öga, och aktuella familjer inom socialtjänsten har ofta övrig problematik i livet (Joinson 2001; Höjer 2012). Det antas därför att flera medlemmar i forumen befinner sig i en utsatt situation. Utifrån att föräldrarna dessutom exponerar sig mer än vanligt, ställer detta stora krav på etiska överväganden. Enligt Sveningsson et al. (2003) är dock inte vetenskapsrådets etiska riktlinjer (informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet) alltid applicerbara när dold observation på internet görs. Nedan redovisas förhållningssättet kring dessa etiska riktlinjer i studien. Beskrivningen av riktlinjerna utgår från Sveningsson et al. (2003) bok *Att fånga internet*. Det bör nämnas att boken är från 2003 och att mycket har hänt i utformningen av sociala medier sedan dess. Den används dock fortfarande i viss forskning om sociala medier (Vallberg Roth, 2012). Därmed dras slutsatsen att litteraturen inte innehåller några uppenbart förlegade slutsatser.

Informationskravet innebär att forskaren ska informera om att forskning bedrivs och i vilket syfte. Sveningsson noterar att informationskravet innebär svårigheter, utifrån att sociala forum innefattar ett oerhört stort flöde av människor. En administratör kan inte heller förväntas nå ut till samtliga individer som besöker sidan. På ett av två valda forum finns tydlig information till medlemmarna om att berättelser och uppgifter de lämnar kan läsas av hela världen. Forumet ber sina medlemmar vara uppmärksamma på att bara ge ut uppgifter som de kan tänka sig att yttra offentligt. Forumet informerar även om att medlemmarnas texter kan komma att användas utanför sammanhanget, samt att anonymiteten inte är absolut. Det andra forumet ger inte användarna information om att texterna kan komma att användas utanför sammanhanget. Detta har noterats som ett etiskt problem. Med utgångspunkt i Sveningsson et al. (2003) resonemang kring att sociala forum kan liknas vid klotterplank där avsändaren är svår att identifiera (och informera), avgörs att texterna kan användas vid noggrann beaktning av konfidentialitetskravet.

Samtyckeskravet handlar om undersökningsdeltagarnas rätt att själva bestämma om de vill delta i en undersökning och hur länge. I Sverige behövs dock inget samtycke för observationer i offentliga miljöer, så länge det inte går att identifiera

individerna, menar Sveningsson et al. (2003). Då det inte krävs inloggning eller medlemskap för att se trådarna, kan de anses vara offentliga.

Konfidentialitetskravet innebär att informationen inte ska kunna avslöja individers identitet. I studien nämns inte forumsnamnen, datum då de skapades, eller längre citat, för att säkra bibehållen anonymitet hos föräldrarna. Ord som föräldrarna använder för att beskriva socialtjänsten redovisas för att presentera resultatet. När fler ord än tre används i samma ordning som i materialet, söks ordföljden igenom på Google sökmotor och på forumet för att säkerställa att källan inte går att finna. Det förklaras inte i detalj varför ett forum med uppfyllda kriterier har valts framför ett annat, p.g.a. att det riskerar att röja forumets identitet. En narrativ analys av det empiriska materialet till exempel, skulle inte låta sig göras p.g.a. konfidentialitetskravet. Val av analysmetod är således kopplat till detta etiska övervägande, då språket och grupperns konstruktion av diskurser är i fokus snarare än individers berättelser.

Nyttjandekravet innebär att materialet endast får användas till forskningsändamålet. Nyttjandekravet uppfylls genom att tillgänglig information endast kommer att användas för denna studie. Sveningsson et al. (2003) anser att nyttjandekravet är det enda av nämnda krav som är oproblematisk att uppfylla. Däremot bör det nämnas att empirin är tillgänglig i sin helhet på internet och kan användas av andra forskare i framtiden.

Avgränsning

Studien fokuserar på föräldrars diskussion kring socialtjänsten, uttryckt på sociala forum. Det finns mycket inom detta ämne som skulle kunna belysas närmare, utifrån intresseområdena socialt arbete och samtal på internet. Följande inriktningar tas inte upp i studien:

- Möjliga skillnader i åsikter beroende på i vilken kommun föräldrar är bosatta.
- Möjliga skillnader i åsikter beroende på i vilket land föräldrar är bosatta.
- Hur föräldrarna mår under utredningstiden.
- Hur barnen uppfattar situationen.
- Föräldrarnas personliga berättelser.

- Samtal mellan föräldrar som inte innefattar upplevelsen av just socialtjänsten.
- Skapande av vänskapliga relationer i trådarna.
- Problematisering kring klass, kön, etnicitet eller ålder.
- Socialsekreterares närvaro i trådarna.

Sökning efter tidigare forskning

Sökdata-baser: Social Services Abstracts, GUNDA Supersök och Google Scholar
 Sökord på engelska: *social services, parental attitudes (OR parents voices). Social network, computer mediated communication, parents.*

Sökord på svenska: *Föräldrar, socialtjänsten (OR) social barnavård, internet (OR) nätet (OR) online*

Uppdelning av arbetet

Sofia ansvarar för sökning av tidigare forskning på engelska, samt genomför textanalysen. Sarha söker huvudsakligen svensk litteratur och svenska rapporter och genomför den delen av analysen som kallas den diskursiva praktiken. Den sista delen av analysen, som presenteras under diskussion, genomförs tillsammans. All text är skriven och bearbetad ihop. Genom Bergström och Boréus (2012) övningsexempel för analys utifrån kritisk diskursanalys har båda författarna förståelse av varje del av analysarbetet.

Validitet och reliabilitet

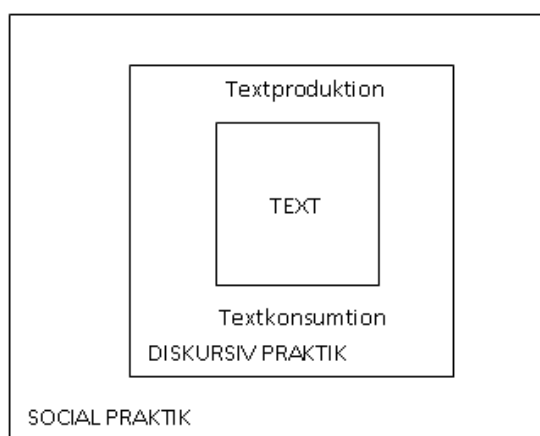
Materialet som analyseras är inte slumpmässigt utvalt och är skapat av anonyma användare på sociala forum. Det är därför svårt att säga något om huruvida deltagarna kan representera föräldrar hos socialtjänsten överlag på sociala forum. Studien bör ses som en exemplifiering av hur en sådan diskurs på internetforum kan se ut. Det är (utifrån validitetsfrågor) av intresse att i den utsträckning det går redovisa fördelning. Sarkadi och Bremberg (2005) har via Sveriges största webbsida för föräldrar kunnat konstatera att det finns en jämn fördelning av medlemmarna ur ett socioekonomiskt perspektiv, men att det finns en överrepresentation av mammor. Resultaten bör kunna appliceras även på den

föräldrassida som analyseras här. Däremot går det inte att säga om fördelningen stämmer med det andra forumet, som inte enbart är en sida för föräldrar. Förhoppningen är att fler pappor syns där. Dock utgör ensamstående mödrar en majoritet av aktuella föräldrar inom socialtjänsten (Höjer, 2012).

Enligt Tregeagle & Darcy (2008) har flera forskare noterat att de som är mycket aktiva online inte är så expressiva offline. Det kan därför antas att urvalet innefattar fler introverta individer, och att deras beteende öga-mot-öga inte nödvändigtvis stämmer överens med "online-personligheten" som uppvisas (Sveningsson et al. 2003). Studien gör inte anspråk på att uppvisa resultat som är generaliserbart för alla föräldrars åsikter om kontakt med socialtjänsten. Det bör snarare antas att klienter utan oro eller frustration kan sakna motivation till att söka upp internetforum av det slag som studeras. Beroende på vilka som skriver, hur och när, blir dessutom varje diskussionstråd unik. Reliabiliteten bör därmed antas vara låg. Studien är ett exempel på hur bilden av socialtjänsten konstrueras just i denna kontext.

Analysmetod

Analysen genomförs utifrån Faircloughs (1992) tre dimensioner som illustreras i figuren nedan. Författaren påpekar vikten av att koppla samman den konkreta texten, den diskursiva praktiken och den sociala kontexten för att kunna kalla metoden kritisk diskursanalys. I detta avsnitt redogörs för analysmetodens tre steg med tillhörande begrepp och frågeställningar som används för att underlätta analysen.



Figur 1. Faircloughs tre dimensioner (1992:73)

Texten

Den första dimensionen går ut på att analysera texten. Det är den mer lingvistiska delen av analysen, där själva språkets utformning belyses. Fokus på vissa språkliga element används som vägledning genom denna del av analysen och beskrivs av Bergström och Boréus (2012).

Elementen *Transivitet* och *Modalitet* i språket är av intresse inom kritisk diskursanalys. I studien analyseras dessa för att kunna se hur information och åsikter om socialtjänsten framställs. Nedan följer en närmare förklaring av elementen och ytterligare några aspekter att analysera.

Transivitet

Avser hur händelser eller handlingar uttrycks och förhåller sig till aktören och mottagaren, utifrån perspektivval. Detta synliggör huruvida föräldrar aktuella inom socialtjänsten upplever att “saker bara händer” eller om någon bär ansvar för en handling eller händelse.

Modalitet

Synliggör i vilken grad man instämmer med sitt eget påstående (ex: det är så, det kanske är så, jag tror att, osv.). Påståenden som föräldrarna gör delas upp under *Objektiv* modalitet, då något framställs som om det vore allmän fakta (ex: Det är roligt), och *subjektiv* modalitet, där formuleringen visar att det är personens åsikt (ex: Jag tycker att det är roligt). *Förpliktande modalitet* avgör om något framställs uppfordrande (ex: Du bör, ska, kan göra si eller så). Utformningen av meningarna utifrån dessa element är av intresse för att undersöka i vilken utsträckning föräldrarna uppvisar självförtroende/information gällande socialtjänsten.

Ordval

Med maktaspekten i fokus noteras ordval som kan uppfattas som nedvärderande eller upphöjande av sig själv eller andra. Hur man väljer att benämna socialtjänsten noteras, samt förstärkningsord, då det formar framställningen av påståenden. Ordvalen registreras under den som ordet är menat till, exempelvis socialtjänsten och Trådstartaren. Detta kan ge en bild av hur föräldrarna värderar socialtjänsten och övriga tråddeltagare.

Metaforer

Synliggör attityder som döljs i metaforer (ex: vi drunknar i papper). Metaforerna noteras under rubriker på samma sätt som ordval.

Metonymer

Används i stället för något som ligger nära den riktiga innebörden. Exempelvis är *vita huset säger* en metonym för de som har uttryckt sig i egenskap av att arbeta där. *Ta till flaskan* är en metonym för konsumtion av alkohol. I analysen noteras metonymer likt *socialtjänsten*, vid tal om en socialsekreterare. Detta för att se hur vanligt det är att benämna sin handläggare som en hel myndighet.

Aktuella meningar

Den språkliga delen av analysen involverar inte de meningar som är utformade som frågor, ironi, eller innehåller andra diskurser än den som frågeställningarna är riktade till. Däremot noteras med en markering var gång ironi används och med vilken avsikt, för att se om ironi används som ett språkligt maktmedel. Endast de samtalsämnen som involverar både socialtjänst och föräldrar analyseras.

Den diskursiva praktiken

I det här steget analyseras hur trådarna produceras och används. Bergström och Boréus (2012) beskriver vikten av att strukturera upp texten för att skapa en helhetssyn över materialet och använder begreppen *problem, orsak till problem* och *lösningar* som exempel på strukturering utifrån rubriker. Studiens analys utgår från dessa begrepp för att tydligt kunna utröna föräldrarnas uppfattningar av problem, orsak till problem och lösningar. Därefter delas uppfattningarna in i skillnader och likheter för att finna samband. För ytterligare hjälp att synliggöra framställningarna av socialtjänsten delas analysen in i följande rubriker, där empirin i sin tur fördelas i kolumner:

Första inlägget

Trådstartarens (TS) utgångspunkt och avsikt noteras för att se om detta påverkar trådens utformning och karaktär.

Tolkningsmönster

För att se hur rådande tolkningsmönster kan forma diskursen;

- Kartläggs åsikter och uppfattningar
- Observeras minoritet och dominans i diskursen
- Studeras *Försvar* eller *anpassning* till det tolkningsmönster som dominerar i tråden
- Noteras användning av sanningspåståenden och vad som ifrågasätts
- Registreras olika perspektiv och lösningar på problem
- Noteras de inlägg som besvaras i störst utsträckning.

Forumstyp

Forumets policy och dess eventuella inverkan på diskursen registreras, för att synliggöra om forumsramen bidrar till skapande av diskursiva mönster.

Intertextualitet

En kartläggning görs över vilka andra texter som lyfts fram i texten. Det kan exempelvis vara länkar till artiklar, nyhetsreportage eller bloggar. Det synliggör vilken samhällelig diskurs som föräldrarna förstärker.

Diskursordning

De olika diskurser som vävs in i den diskursiva praktiken noteras, samt hur stor plats de tar. Detta är nödvändigt för att kunna synliggöra och avgränsa den diskurs som är relevant för syftet.

Sammanställning av text- och diskursiva praktikdimensionen

Utifrån ett *framework* sammanställs steg ett och två genom en tematisering av analyserat material. Bryman (2011) förklarar *framework* som ett sätt att organisera sitt analysmaterial i ett ramverk. Denna tematisering skapas utifrån att noterade skillnader/likheter i materialet sammanställs med språkliga element.

Sociala praktikdimensionen

Tredje steget i analysen kallas den sociala praktikdimensionen. Här relateras det analyserade materialet till den samhälleliga kontexten. Bergström och Boréus (2012) skriver att den här delen av kritisk diskursanalys inte har någon given mall, vilket "öppnar för spektakulära inslag" (s.378). Här diskuteras frågor gällande huruvida den diskursiva praktiken förstärker/döljer ojämlika maktförhållanden, om praktiken framställer verkligheten på ett nytt sätt eller om det finns potential att framställa verkligheten på ett nytt sätt, utifrån vad resultatet visar. Det empiriska materialet prövas mot och kopplas till tidigare forskning. Den delen av analysen presenteras under rubriken diskussion.

Metoddiskussion

Vald metod medför både möjligheter och begränsningar. Vid genomförande av dold observation på internetforum möjliggörs studerande av föräldrars samtal utan att forskaren påverkar med sin närvaro (Sveningsson, 2003). Genom denna datainsamlingsmetod kan ett neutralt råmaterial analyseras. Däremot skapar en dold observation, som ovan nämnt, etiska aspekter att ta hänsyn till. Dessutom saknas möjlighet att ställa följdfrågor och förtydligande av påståenden. Forskaren kan inte heller styra diskussionsämnet för att passa studiens syfte, utan behöver granska en större mängd text för att leta upp de samtal som kan besvara frågeställningen.

Genom att välja kritisk diskursanalys görs indirekt tre olika typer av analyser i ett. Detta medför att materialet är väl bearbetat, men innebär också att endast en relativt liten mängd material kan analyseras. Det hade varit önskvärt att slumpmässigt välja ut en större mängd trådar från flera olika forum, för att kunna stärka validiteten i analysresultaten. Större mängd material skulle också tillåta fler trådar där trådstartaren verkar positiv mot socialtjänsten. Det är en brist i studien att inget trådstartande inlägg är av sådan art. Detta beror på att studien brister i kriterierna för val av trådar. Visserligen har de första, trådskapande, inläggen olika utgångspunkter. Däremot innehöll kriterierna inte krav på att minst en inställning skulle vara av positiv karaktär.

Det konstateras att metoden är väl vald utifrån beslutet att fördjupa sig i en mindre mängd material, samt för syftet att undersöka hur föräldrar *diskuterar*. Via

kritisk diskursanalys går det däremot inte att svara på något mer än just hur texten skapar mening. För att undersöka hur föräldrar verkligen *upplever* socialtjänsten, skulle datainsamlingsmetoden behöva kompletteras med intervjuer eller enkäter. Om syftet vore att undersöka föräldrars upplevelse av socialtjänsten via en enkätstudie, kan stor del av populationen täckas. Önskas mer utförliga svar från en mindre mängd respondenter, skulle intervju fungera väl. Det står däremot klart att en studie som använder sociala forum som informationskälla ger tillgång till många röster från föräldrar utan att behöva samla grupper fysiskt. Då tidsramen för studien är snäv hade inte heller ovan nämnda angreppssätt varit möjligt. Studien kan ses som ett första steg i att belysa hur användningen av språket påverkar hur en allmän åsikt om socialtjänsten kan skapas.

Det bör åter nämnas att kritisk diskursanalys inte har en tydlig mall för tillvägagångssätt vid den tredje och sista analysdimensionen (Bergström & Boréus, 2012). Detta innebär en utmaning och höga krav på resonerande kring var fokus ska läggas. Vi har valt att anamma den del av kritisk diskursanalys som pekar på vikten av att möjliggöra förändring. Genom att lägga tyngdpunkten där ges mindre utrymme åt den historiska och den politiska kontexten. Samtidigt är det tack vare den kritiska diskursanalysen, med fokus på makt, som flera aspekter kan belysas. Dels kring hur en diskurs om socialtjänsten skapas, legitimeras, påverkar och påverkas av samhället. Dels hur krafterna i skapandet av diskursen kan bidra vid behov av förändring.

Resultat

Resultatet är uppdelat i tre delar. I samtliga delar redovisas ordval och uttryck med kursivering, och rena citat i citationstecken. Vi är medvetna om att detta innebär att göra avkall på textens läslighet, men avväger att behovet av att särskilja materialet bör prioriteras. Det är inte möjligt att delge läsaren längre citat p.g.a. etiska överväganden (se under etiska överväganden). Användningen av ordval, uttryck och citat är ett försök att ändå låta läsaren få ta del av det empiriska materialet.

Den första delen av resultatet beskriver allmänt hur man uttrycker sig i forumen och kort vad det innebär. Detta görs genom att huvudsakligen redovisa resultatet från textdimensionen av analysen. Det ger en första bild av hur

diskussionerna ser ut i trådarna. Den andra delen strukturerar materialet genom att visa hur diskursen formar fyra strömningar. Detta möjliggör en redovisning av hur olika perspektiv skapar olika typer av påståenden, som i sin tur är motsättningar inom diskursen. Den tredje delen sammanfattar resultatet genom att analysera materialet utifrån makt och identitetsskapande.

Hur diskursen formas

I detta avsnitt redovisas först benämningar av socialtjänsten och sätt att uttrycka påståenden allmänt i trådarna. Detta för att förstå vilken bild Tråddeltagarna (TD) skapar av socialtjänsten och på vilket sätt. Utformandet av råd och stöd redovisas därefter, samt hur detta bidrar till maktskapande, varpå en beskrivning följer av skillnader mellan forum och förekomsten av negativa ordval. Avsnittet avslutas med en introduktion kring hur makt skapas via sådana ordval och uttryck.

Allmän språk användning

TD använder flera olika ord för de som arbetar inom socialtjänsten.

Socialsekreterare, handläggare och *soctant* återkommer oftare än *socialarbetare, sochandläggare, socialtjänsteman, myndighetsperson* och *socionom*. I hög grad benämns dessa i *metonymer*, som innebär att ett övergripande ord får representera alla socialsekreterare. Vanligast är *soc* och *socialtjänsten*. Även *socialnämnden, staten, myndigheten, socialen, barnenheten* och *socialförvaltningen* används vid tal om arbetet inom socialtjänsten. Detta avslöjar en ovisshet kring hur myndighetsarbetet ser ut och vilka instanser som aktualiseras när. Användningen av metonymer visar också att TD kan känna avstånd till sin handläggare, genom att benämna hen som en myndighet.

Överlag används återkommande *objektiv modalitet* i meningsutformningarna, vilket innebär att påståenden framställs som om det vore allmängiltig sanning. Det kan se ut såhär: "Socialtjänsten tycker om att ta barn". Däremot uttrycker sig fler i jagform och *subjektiv modalitet* när TS är ledsamt hjälpsökande, exempelvis "Jag förstår att du är orolig". När diskursens karaktär innefattar subjektivitet kan flera TD informera om att "jag känner inte till din situation (men)". Vid objektiv utformning av påståenden uttrycker TD sig snarare som att de har all relevant kunskap gällande både socialtjänsten och aktuella föräldrar. Några TD beskriver

föräldrarnas upplevelser som allmängiltiga, exempelvis ”Man känner obehag”. I övrigt är uttryck kring känslor ett av de få utrymmen då TD inte väljer att framställa sina upplevelser som allmängiltig sanning. I stället uttrycks exempelvis att ”jag känner mig helt förstörd”. Att objektiv modalitet förekommer i så stor utsträckning skapar en informativ ton snarare än reflekterande kring åsikter och stöd i trådarna.

Uttryck av råd och stöd

De vanligaste råden som andra TD delar till föräldrar aktuella för utredning, anmälan eller beslut, är att föräldrar ska *tänka efter* och *se andra perspektiv*, eller att *säga vad socialtjänsten vill höra*. Det vanligaste sättet att uttrycka råd på är utifrån *förpliktande modalitet*, med uttryck som ”känn dig stolt”, ”var inte orolig”, ”bli inte rädd”. Just att tala om för föräldern hur hen ska känna återkommer. Framförallt ska hen vara *lugn*. Många ger råd om hur man ska bete sig som klient.

Ett annat sätt att uttrycka ungefär samma sak är att presentera (utifrån objektiv modalitet) vilka resultat som kommer att uppstå efter ett efterfrågat beteende. Om föräldern visar att hen är *en bra förälder, inte har problem, respekterar socialtjänsten, har stabil ekonomi* eller *anmäler tjänstefel*, så ”kan det bli förändring”, ”blir soc glada/lämnar er ifred”, ”kan man känna sig lugn”. Till skillnad från det första sättet att uttrycka råd är detta tydligare utifrån *identitetsskapande*, då TD visar att hen besitter kunskap om framtiden eller hur socialtjänsten resonerar. Identiteten som TD därmed tillskriver sig skapar dominans. Om en aktuell förälder dessutom svarar och tackar för informationen, har TD genom bekräftelsen kunnat leda diskursen kring socialtjänstens arbete med föräldrar.

Jämförelsevis syns vid några få tillfällen ett sista sätt att uttrycka råd, utifrån *subjektiv modalitet*. Meningarna inleds med ”jag råder dig att”, ”jag tycker att” eller ”jag skulle rekommendera” och tycks utgå ifrån egna erfarenheter. I dessa meningar syns inte på samma sätt någon avsikt att dominera diskursen. De subjektiva råden kan därmed tolkas som mer stödinriktade.

Betydelsen av forumens och ordvalens karaktär

De två forumen uppvisar olika karaktär i diskussionerna. Forum 1, vars policy fokuserar mer på kvalitet och regler, innehåller mindre aggressiva diskussioner än

forum 2. I forum 1 återfinns dessutom en kommentar från en administratör som vittnar om att ett inlägg raderades på grund av överdrivet moraliserande från en TD. I forum 2 återfinns kraftigt moraliserande och kränkande kommentarer utan att administratör har redigerat. Negativ ironi mot föräldrar/TD, och socialtjänsten återfinns i samtliga forum. Däremot innehåller forum 1 mer negativ ironi mot socialtjänsten, medan det i forum 2 riktas mot föräldrarna/TD. Forum 2 innehåller fler nedvärderande ordval än forum 1.

Överlag syns fler nedvärderande ordval om TD än upphöjande. Ofta handlar det om att underminera TDs påståenden genom att framställa TD som obildad med ord som *ointelligent, okunnig, pantad, du har ingen aning, naiv*. Även *lilla gumman* och *lilla vän* är uttryck som förminskar TD. Det är utan undantag så att trådarna innehåller mer kritik eller argumentation än stöd. Det skapar en åsiktskamp som innebär att vissa avsnitt i trådarna enbart fylls av inlägg som förklarar för övriga TD hur verkligheten ser ut. I trådarna används länkar till olika massmedier som bevis för TD:s egen argumentation. Länkarna går inte bara till tidningsreportage om socialsekreterares brister och maktutövning utan också till reportage om socialtjänstens önskade närvaro.

En konstruktion av socialtjänstens makt synliggörs genom hur föräldrar formulerar sig om deras kontakt med socialtjänsten. Beroende på om de framställer sig som aktörer som utför en handling eller som mottagare som utsätts för en händelse, skapas i olika utsträckning en dominerande framtoning. TD framställer socialtjänsten som att de *väljer, tar, tvingar, terroriserar, avfärdar, hotar* och *jagar*- samtliga beskrivningar av dominans. Vanliga uttryck hos föräldrarna är att ”Jag har *blivit utsatt* för socialnämnden”, vilket visar på en passivitet och underordning. När föräldrar framställer sig som aktörer kring en handling så *kämpar de*, eller *försöker förklara*. Socialtjänsten framställs sällan som aktörer när något ”bara händer”, men oftare som att de står för medvetna handlingar. Däremot kan föräldrar framställas som *offer* för händelser. Diskursen upprätthåller därmed socialtjänstens identitet som initiativtagare och maktutövare, samt aktuella föräldrar som underkastade.

Motsättningar inom diskursen - fyra perspektiv

I tidigare avsnitt skildras hur föräldrarna samtalar om socialtjänsten och hur de framför sina åsikter generellt i trådarna. Trots att föräldrarna använder liknande strategier för att framställa bilden av socialtjänsten innebär det inte att de är överens om vad det verkliga problemet är.

I trådarna framkommer två komponenter som är avgörande för hur man samtalar om socialtjänsten. Den ena, orsaksförklaring, handlar om hur man ser på orsaken till aktualisering inom socialtjänsten. Anses orsaken bero på ett individuellt problem hos föräldern, fokuseras förklaringarna till att hen har behov av hjälp eller har svårt att inse sina brister. Orsaken till aktualisering kan också beskrivas som ett systemfel där socialtjänsten som myndighet brister. Den andra komponenten, kunskapsbildning, syftar till var man får sin kunskap om socialtjänsten ifrån. Information kan styrkas via självupplevda erfarenheter där föräldern har blivit orosanmäld eller sökt hjälp (inre kunskap). Alternativet är att styrka påståenden genom massmedia och hörsägen (yttre kunskap) där TD bildar sig en uppfattning genom andras upplevelser. Dessa två komponenter visar sig inte bara ha stor inverkan på hur föräldrarna diskuterar socialtjänstens samhällsfunktion. De avgör också vilken makt föräldrarna anser att socialtjänsten besitter, vilka upplevelser och förståelser som föräldrarna visar, samt vilka lösningar (råd och stöd) som presenteras. I figuren nedan presenteras komponenterna så att fyra olika perspektiv på socialtjänsten framträder.

	Inre kunskap	Yttre kunskap
Individuellt problem	Den hjälpande Organisationen	Den nödvändiga Organisationen
Systemfel	Den maktutövande organisationen	Den inkompetenta organisationen

Figur 2. Modell för framställning av perspektiv.

Nedan presenteras varje perspektiv på socialtjänsten för sig, med det mest återkommande först, och det mest sällsynta sist. Vissa föräldrar rör sig mellan dessa bilder och kan både diskutera för och mot de olika synsätten. Man kan alltså inte säga att enskilda föräldrar enbart står för ett perspektiv. Uppdelningen bör snarare ses som de olika strömningar och motsättningar som finns i diskursen om socialtjänsten. Varje perspektiv presenteras utifrån dispositionen *inledning*, *socialtjänstens roll*, *socialtjänstens makt* och slutligen *råd och stöd*.

Den maktutövande organisationen

Perspektivet tar störst plats i undersökningsmaterialet. Det är åsikter av detta slag som i störst utsträckning besvaras i trådarna. Perspektivet återfinns hos föräldrar som uttrycker att de själva har haft kontakt med socialtjänsten. Utifrån denna syn presenteras påståenden om att utredningar startas på svaga grunder och att "vem som helst" kan bli *utsatt* för socialtjänsten. TD argumenterar utifrån bilden av socialtjänsten som kontrollerande. Föräldrarna uppger att de känner sig ifrågasatta av socialtjänsten, men också av andra TD i sin föräldraroll. De uttrycker en frustration över att vara aktuell inom socialtjänsten och över att inte ses som dugglig utifrån samhällets krav på vad en bra förälder är. Utifrån perspektivet förtjänar föräldrar som blir "av med sina barn" medkänsla, och TD ser barnets behov av att få vara med sina föräldrar som stort.

Ur detta perspektiv beskrivs socialtjänsten utifrån att den har en kontrollfunktion likt ett fyrkantigt maskineri eller en *robotmyndighet* med *moralrobotar* som missbrukar sin makt. Några TD ser också socialtjänsten som en enda stor *korrupt* organisation. Det spekuleras om socialtjänsten får pengar för varje omhändertaget barn, om behandlingshemmen har en kvot som måste fyllas och en misstänksamhet riktas mot de som arbetar inom organisationen. Ordval som används utifrån perspektivet *den maktutövande organisationen* visar att föräldrarna tycker att handläggare är *vidriga* och *mobbare*. Det hävdas att socialsekreterare gillar att *hacka på folk*, är *manipulativa* och *vägrar förstå*, kommer med *dumma påståenden*, *vänder allt emot* föräldrarna och *splittrar och förstör familjer*. Metaforer som beskriver socialtjänsten kan exempelvis vara att de "sparkar in öppna dörrar", "känner er på pulsen", "förvandlar en fjäder till en höna", eller att man är "i klorna" och får "smaka på maktmissbruk". Själva utredningen eller anmälan beskrivs som *skitsnack*, *anklagelser*, *skitkarusell*,

kränkande övergrepp, patetiskt, misstro eller *påhittad*. Flera TD beskriver sina känslor kring anmälan eller utredning inom socialtjänsten som *kränkande* och reagerar med ilska. Ur detta perspektiv uttrycks att socialsekreteraren *vänder och vrider* på det som sagts, samt *ljuger, attackerar* och *dömer*. Den enskilda socialsekreteraren benämns oftast som *Sockärring* och *socfitta*. Det återkommer flera skällsord så som *torrfittor, galningar, asen, översittare, maffia* och *slyna*.

Det informeras också om vad kontakten med socialtjänsten innefattar. Vissa skriver att det kommer att vara ”en kostsam process” där handläggaren ”bestämmer vad som är dåligt” i utredningar. Möjliga utgångar av en granskning presenteras flitigast genom detta perspektiv. Det hävdas utifrån perspektivet att ”soc gillar att ge sig på oskyldiga”, är ute efter att förstöra och ta barn från sina föräldrar, samt utgår från personliga åsikter vid beslut. Denna typ av argument styrks med länkar till bloggar, tidningsartiklar eller reportage om när socialtjänsten har genomfört utredningar och tagit barn på svaga grunder. De presenterar höga siffror på barn som blir omhändertagna och menar att det “inte är konstigt att så många ungdomar missbrukar” då ”soc. förstör deras liv”

De personliga erfarenheter från socialtjänsten som presenteras är negativa, såsom ”soc har sabbat mitt liv” eller ”ingen ville prata med mig”. Några har blivit hotade eller förstod aldrig vad som hände. TD beskriver att de inte vill ha med socialtjänsten att göra, och några ser kontakten som ett spel som man kan vinna eller förlora.

Ur detta perspektiv, som dominerar diskursen, beskrivs socialtjänsten som en enda stor *maktmaskin* som när som helst kan ”ta barnen ifrån dem” och har rätt att göra ”vad dom känner för”. Det ses som att socialtjänsten kan utöva maktmissbruk om man inte ”stryker dem med hårs”. Det råder en oenighet kring hur mycket makt socialtjänsten egentligen besitter. Några gör skillnad på ”enskilda soctanter” och menar att de ensamma inte får ”ta barn”. Samtidigt skriver andra att den enskilde handläggaren ”vrider och vänder” på sanningen för att få igenom ett omhändertagande, för att handläggarens ”egen föräldrasyn” inte stämmer med föräldrarnas. Det argumenteras för att domstolen ändå alltid följer socialtjänstens råd, och att det därför inte spelar någon roll om den enskilda socialsekreteraren inte har befogenheten att ta beslut formellt. ”Socialtjänsten har hotat om LVU” är ett vanligt påstående som utmanar det att SOL bygger på frivillighet, och ifrågasätter uttrycket *i samråd*. Socialtjänstens makt bekräftas

tydligt ur detta perspektiv genom hur föräldrar formulerar sig om deras kontakt. ”Jag har *blivit utsatt* för socialnämnden” visar på en passivitet och underordning. Socialtjänsten däremot tillskrivs en närmast aggressiv identitet då de enligt TD *terroriserar, hotar och jagar*. När föräldrar framställer sig som aktörer kring en handling så *kämpar* de. De uttrycker också en ovilja att gå på möten på socialtjänstens villkor. En TD menar att han inte kommer ”ta ledigt ifrån jobbet” p.g.a. socialtjänsten.

Många föräldrar uttrycker en *panik* och *maktlöshet* över att bli aktuell inom socialtjänsten. En del beskriver en *rädsla* och *ovisshet* inför vad som ska komma, tillsammans med känslan av att bli *dömd*, ofta på felaktiga grunder. Många refererar till när de själva var barn och hade kontakt med socialtjänsten. Föräldrarna uttrycker att det är lättare att vara barn än att vara förälder, p.g.a. att ett barns kapacitet aldrig granskas. Dessa TD skriver att de som barn visste hur de skulle svara när socialsekreterare frågade om deras hemförhållanden, men att de nu inte längre vet hur de ska reagera eller uppträda. En förståelse för hur det är att vara under utredning uttrycks i stor utsträckning genom detta perspektiv, med uttryck som; *hoppas det löser sig, lycka till, jag förstår dig*. Rent stöd uttrycks sällan i trådarna överlag, men formuleringar som *du är inte ensam* och *förtjänar upprättelse* är vanliga från detta perspektiv. Det skrivs återkommande om att mobilisera sig mot socialtjänsten, och om vad som är möjligt att göra i sin situation som aktuell förälder för att möjliggöra *förändring* i socialtjänstens arbete. För varje gång något händer utan skäl原因 grund ska det ”anmälas som tjänstefel” och när socialsekreterare förvränger utredningar ska det anmälas som förtal. En framställning av TD som möjliga initiativtagare syns i de *metaforer* som föräldrarna använder, likt ”ta striden mot soc”, ”vi kan vinna”, barn ska ”försvaras med näbbar och klor”. Man kan ”visa stake”, ”gå bakom socialens rygg”, ”sätta hårt mot hårt” och ”få soc att byta spår”. Några menar att man ska *ljuga* för socialtjänsten, *hålla sig borta, inte släppa in dem* och *spela in möten*. Råd som ”skaffa dig ett juridiskt ombud” (så lämnar de er ”ifred”) är typiska.

Den inkompetenta organisationen

Det här perspektivet delas främst av föräldrar som presenterar sig som pålästa. Ur detta perspektiv, till skillnad från *den maktutövande organisationen*, ses socialtjänstens fel och brister som ett bevis på inkompetens snarare än

maktutövning och kontroll. *Den inkompetenta organisationen* får plats i en stor del av trådarna och många TD delar denna syn. De hänvisar till lagar, regler och fall som socialtjänsten misslyckats med, och uttrycker att det är föräldrarnas fel att barn far illa och att socialtjänsten inte lyckas skydda dessa barn.

Bilden av socialsekreteraren som ung, oerfaren och oförmögen att göra korrekta riskbedömningar dominerar från detta perspektiv. Ordvalet *soctant* kritiserar då TD hävdar att det sällan finns ”gamlingar” på socialkontor utan att de oftast är nyexaminerade ”unga tjejer”. Här länkas det flitigt till artiklar, bloggar och reportage som beskriver dramatiska barnavårdsfall med förödande utgångar. Socialtjänsten kritiserar för att inte förstå att barnet far illa och att utredningar brister och läggs ner. En TD skriver att socialtjänsten tycker att det är “jobbigt att hjälpa” de som är mest hjälpbehövande och i stället väljer att nyttja sin maktposition mot de som egentligen inte är aktuella för dem. TD beskriver socionomutbildningens längd som ”ynka 3 år”. Utredningar beskrivs exempelvis som *papper* med dålig svenska vars beslut är ”svår att motbevisa”.

Flera skriver, precis som de med perspektivet *den maktutövande organisationen*, att socialtjänsten kan ”ta barn” utan ”tillräckligt på fötterna”, med endast handläggarens egen åsikt som godtycklig grund. Men det uttrycks också en frustration över att socialtjänsten inte skyddar barnen så som de har befogenhet att göra. Det råder också olika meningar om när lagar kan bli aktuella. En TD uttrycker att hens barn kan ”hamna i fosterfamilj” på grund av att hen har ”fel åsikter” då socialtjänsten inte är pålästa och använder ”fakta från 70-talet”. Det uppstår alltså ett ifrågasättande till den makt socialsekreterare besitter då socialsekreterare ses som inkompetenta. Många menar att socialtjänsten behöver kunna skydda barn med hjälp av lagar, men att det då krävs kompetenta och pålästa sekreterare.

Genom detta perspektiv ges knappt några råd eller stöd. Flera föräldrar uttrycker att de avstår från att be socialtjänsten om hjälp då de inte tror att de kommer få någon. Ett argument är att ”man kan hamna i en jävla soppa” och att bedömningar inte kommer att genomföras korrekt. Flera skriver att de ”håller sig borta” från myndighetshjälp trots att de egentligen skulle behöva det, men en närmare förklaring lämnas aldrig. Någon säger sig bli *nervös* efter att ha läst beskrivningar om socialtjänsten, då hen själv nyligen har bett om hjälp. En stark kritik framhålls till *systemet* vid beskrivningar av handläggare som misskött sig

men får jobba kvar och fortsätta ”begå övergrepp mot barn” och göra allvarliga missbedömningar. Det argumenteras för att det skulle behövas en legitimation som kan fräntas socialsekreterare om arbetet vansköts, samt att ”ribban måste höjas” på socionombildningen. Flera skriver att socialkontoren bara bör anställa erfarna socialsekreterare. Likt perspektivet *den maktutövande organisationen* ses det som en nödvändighet att anmäla alla tjänstefel och brister- men då framförallt när det gäller missar inom barnavårdsfall.

Den nödvändiga organisationen

Att barn far illa och att det är föräldrarnas fel är ett vanligt antagande som återkommer i samtliga trådar utifrån detta perspektiv. Här säger sig föräldrarna inte själva haft kontakt med socialtjänsten, och åsikterna som förs fram om myndigheten är generellt sett positiva. Det uppstår istället ett ifrågasättande mot de föräldrar som är aktuella inom socialtjänsten. TD framställer sig själva som dugliga föräldrar som sätter sina barn i ”första rummet” och menar att ”om man har rent mjöl i påsen” och kan bevisa att man vill sitt barn det bästa så behöver man heller inte oroa sig för att socialtjänsten ska ”ta barnen”.

Socialtjänsten beskrivs som en ”behövlig och viktig instans i samhället” då den verkar för barnets bästa. De som arbetar inom socialtjänsten är *medmänniskor* med *erfarenhet* som kan *stötta upp, tar sitt ansvar och hjälper och skyddar utsatta barn*. För att hävda socialtjänstens betydelse länkar TD till tidningsartiklar och reportage som beskriver fall med tragiska utgångar på grund av att socialtjänsten inte har blivit inkopplad. Socialsekreterare *utredar misstankar, vill följa lagen,* och ”gör för det mesta rätt”. Gör de fel så *missuppfattar* de bara. Man kan också uttrycka sig positivt om att föräldrar anmäls/utreds, vilket man inte gör utifrån perspektiven *den maktutövande organisationen* eller *hjälpande organisationen*. Då det argumenteras för att socialtjänsten arbetar för barns bästa och inte kan veta om det faktiskt föreligger en risk bör man acceptera granskningen efter orosanmälningar.

Metaforer såsom ”myntet har alltid fler sidor”, och ett ifrågasättande om att socialtjänsten omöjligt kan göra så många fel återkommer i diskussionen om utredningar på svaga grunder. Andra diskurser lyfts fram mer flitigt än ur andra perspektiv. Exempelvis diskuteras missbruk, psykisk ohälsa och isolering som orsaker till varför barn bör omhändertas. Gällande diskursen kring

socionomutbildning hävdas att examen sker efter ”hela fyra år” och att socionomer får en stabil grund att stå på. En TD länkar till kurser i utredningsmetodik.

Genom perspektivet försvarar man socialtjänstens makt och menar att de *utför sin plikt*. En TD tycker att socialtjänsten ska ha rätt att utreda fall där det föreligger risk att barn får illa, men hen anser inte att ”en normal småbarnsfamilj” ska granskas. Några TD har uppfattat att föräldrars rätt till sina barn är stark och att socialtjänsten inte kan frånta den rättigheten utan goda grunder. De hävdar att det alltid finns fog för att barn omhändertas och att LVU är en tvångslag och används som sista utväg efter att samarbete via SOL inte har givit önskad effekt. Flera TD håller med. Några beskriver att socialtjänsten informerar och ansöker om LVU, samt ”löser juridiskt ombud”. En TD skriver att huvudregeln i LVU är frivillighet. Det råder en osäkerhet kring hur lagar används men samtidigt finns en stark tilltro till systemet.

Genom perspektivet *den nödvändiga organisationen* framställs föräldrarna som problemet då de själva inte inser sina egna brister. Här är inte stöd det centrala utan snarare ett ifrågasättande av huruvida föräldrar med erfarenhet av socialtjänsten talar sanning eller inte. Det finns en skepsis mot berättelser om kontakten med socialtjänsten. Vissa med perspektivet uttrycker att föräldrarna ”blir patetiska” när det handlar om sina egna barn och att det är lättare att se brister hos socialtjänsten än hos sig själva. Det hävdas att föräldrarna inte inser sin problematik och ”hakar upp sig på någon detalj” eller känner sig förorättade. Utifrån ordval som *självförnekelse*, *noll verklighetsförankring* och *ingen logik* bekräftas fenomenet. Råd som ”inse bara att du behöver hjälp” eller ”ta emot/be om hjälp” är vanliga.

Den hjälpande organisationen

Perspektivet förekommer mest sällan i samtliga trådar. Föräldrar skriver utifrån denna syn med en synlig positiv inställning om självupplevda erfarenheter om socialtjänsten. Inlägg skrivna utifrån detta perspektiv besvaras i minst utsträckning. Föräldrar med denna syn vänder sig till socialtjänsten för att de är i behov av hjälp, stöd och ”avlastning”, p.g.a. att deras barn anses vara trotsiga och utmanar föräldrarollen.

Här framställs socialtjänsten som en organisation som erbjuder hjälp och behandling. Några menar att föräldrarna kan vänta sig erbjudande om stöd och hjälp och skriver att de själva har fått det, och är tacksamma och nöjda över detta. Inlägg av den här sorten synliggör en medvetenhet om att socialtjänsten kan göra fel, men menar samtidigt att det bara är att kommentera felen så ”ändrar dem det”. En förälder menar att vissa socialsekreterare ”faktiskt jobbar med att förändra världen”.

Återkommande framställs, utifrån detta perspektiv, påståenden om att nivån på socialtjänstens maktutövande har direkt koppling till i vilken utsträckning föräldrarna samarbetar. När föräldrar framställer sig som aktörer kring en handling så *går man med på och ber om hjälp*. Flera TD skriver att socialtjänsten enbart utövar makt då föräldern inte går med på vad som erbjuds, och att socialtjänsten får använda mer makt ju mer man motarbetar dem. TD argumenterar, utifrån perspektivet, för att enskilda socialsekreterare inte själva har makten och att socialtjänstens makt inskränks genom att beslut avgörs i domstol. Det argumenteras utifrån att det inte är socialtjänstens makt som är huvudproblemet utan osäkerheten runt den. En TD ser socialtjänsten som en organisation som besitter resurser, bland annat behandlingar, och därmed makten att erbjuda eller ge avslag för sådana.

Vissa föräldrar påpekar att alla inte har fått lika ”fantastiska” handläggare som de själva, att det är oturligt, och att det finns hjälp att få bara man ”tar emot den” och ”samarbetar”. Får man inte hjälp går det alltid att byta handläggare. Stöd och råd förekommer i större utsträckning med detta perspektiv. TD förklarar att föräldrar har en jobbig period just när anmälan uppdagas, men när hjälp sätts in kommer det “kännas så skönt”. Råd som, “samla all information du kan”, “var påläst”, “ta reda på dina rättigheter” och “behåll lugnet” är vanligast.

Sammanfattande analys

Nedan analyseras det bearbetade materialet utifrån begreppen identitet, klientroll och makt. Den första delen har de fyra perspektiven som utgångspunkt. Den andra delen är en allmän analys utifrån maktperspektiv.

De fyra perspektivens formande av identiteter

En av studiens teoretiska utgångspunkter är att sociala identiteter konstrueras ur diskurser. Identiteterna skapas i kontrast till varandra och är beroende av att speglas mot varandra i en diskurs. Det skapas exempelvis olika uppfattningar om hur man ska vara som klient med de olika perspektiven. Detta är ofta tätt sammanbundet med hur identiteten som förälder skapas. Föräldraidentiteten skapas i sin tur utifrån hur barnet konstrueras, vilket därigenom också påverkar hur man ser på socialtjänstens roll. Det bör tydliggöras att skapandet av identiteterna är beroende av varandra på olika plan. Exempelvis är socialtjänstens identitet bunden till vilken klient de finns till för, och synen på barn påverkar vad det innebär att vara klient.

Den spegling som skapar identiteterna sker huvudsakligen genom komponenterna orsaksförklaring (systemfel eller individuellt problem) och kunskapsbildning (inre/ytte kunskap). En förälder som tillskrivs en identitet som offer för ett systemfel kommer argumentera för att socialtjänsten är maktutövande. Motsatsen kan vara en förälder som tillskrivs en hjälpsökande identitet, som i sin tur beskriver socialtjänsten som hjälpande. Föräldrarnas identitetskapande förstärks och påverkas av varandras argument. Motsättningarna mellan perspektiven skapar således starkare identiteter genom kontrasterande krafter. Nedan illustreras fenomenet i figur 3 som att perspektiven med dess identitetskapande kolliderar med varandra och därmed påverkar strömningarna.



Figur 3.

Genom *det maktutövande* perspektivet skapas klientrollen som motståndare till socialtjänsten, genom att uppmuntra till inspelning av möten, att ljuga, etc. på grund av att föräldern framställs som offer för socialtjänsten. Utifrån *det hjälpande* perspektivet talas istället om en tillmötesgående och samarbetsvillig klient, p.g.a. att föräldern är hjälpbehövande utifrån att barnet anses krävande. *Den nödvändiga organisationen* ger snarare en bild av en föräldraidentitet där föräldern inte inser sina brister. Utifrån *Den inkompetenta organisationen* formas socialtjänstens identitet som bristfällig med inkompetenta, unga och oerfarna socialsekreterare. Namnet på varje perspektiv syftar tillbaka på den identitet som socialtjänsten ges överlag inom strömningarna. Barns identiteter skapas genom både *den nödvändiga* och *den inkompetenta organisationen* som offer som behövs skyddas. Här tycks barnet ses som klienten. Därmed konstrueras föräldrarna som otillräckliga och inte berättigade till sina barn. Skillnaden mellan de *nödvändiga* och *inkompetenta* perspektiven är att TD med det första ser att föräldrar behöver hjälp, medan TD med det senare lägger större ansvar på socialtjänsten. Detta kan förklaras med att de med det ena perspektivet utgår från ett *individuellt problem* och det andra ett *systemfel*. Att barn far illa är ett identitetsskapande av barn som återfinns när föräldrarna besitter *yttre kunskap*. Det alternativa skapandet av barns identitet är att de mår bra så länge de får vara med sina föräldrar. Att denna identitet skapas hos barn har i sin tur att göra med att TD med det *maktutövande* perspektivet ser socialtjänstens aktualisering som maktutövning. Utifrån *Den hjälpande organisationen* nämns dock inte hur barnen påverkas av socialtjänstens involvering, utan det fokuseras på föräldrarnas behov av avlastning från barnen.

Makt och identiteter

Utifrån begreppet *identitet* kopplat till makt förstås att användningen av nedvärderande ord överlag är ett skapande av TD som okunnig och därmed inte värd att ta på allvar. Personen som uttrycker orden upphöjer samtidigt sig själv som någon som i högre grad besitter sanning. Utifrån vald definition av makt som en *dominans*, kan vi se att personen som nedvärderar skapar sig en maktposition via sina ordval. Det innebär att personens inlägg i högre grad bidrar till diskursens utformning. Om det finns en vilja att uttrycka åsikter som dominerar i diskursen, kan det förklara varför förstärkningsord såsom *jävlar* och *fan* sällan används till förmån för att framstå som värtalig (och därmed kunnig).

Sammanfattningsvis står det klart att diskursen i sin helhet huvudsakligen producerar en negativ bild av socialtjänsten. Ur ett maktperspektiv skulle samma resonemang som fördes kring identitetskapandet ovan kunna appliceras på socialtjänsten, dvs. att de negativa ordvalen är ett identitetskapande av socialtjänsten som icke-fungerande och därmed inte värd att respektera. Samtidigt konstrueras dess makt genom att TD framställer socialtjänsten som initiativtagande. Således formar de dominanta strömningarna i diskursen bilden av socialtjänsten som ytterst maktinnehavande, men också som bristfällig.

Diskussion

Under denna rubrik får även den sista delen av analysen utrymme. Den placeras här för att analys av *den sociala praktikdimensionen* kräver koppling till tidigare forskning (se under analysmetod). Analysdelen innebär också att lyfta materialet till en samhällelig diskussion, vilket sammanfaller med en allmän diskussion utifrån resultatet. Fokus ligger på den negativa diskurs som skapas kring socialtjänsten och hur den kan förändras.

Diskussion samt analys utifrån den sociala praktikdimensionen

Det står klart att de dominanta perspektiven som framkommer i de fyra trådarna skapar en diskurs om socialtjänsten som bristfällig och maktutövande gentemot aktuella föräldrar. För att ändå kontrollera validiteten i resultatet har vi i efterhand återbesökt webbsidorna för att söka efter trådar där TS har en mer positiv framtoning. Det bekräftas att samma mönster som resultatet redovisar även syns i sådana trådar. Val av empiri tycks således inte påverka diskursens utformning.

Diskursen stämmer överens med den bild som Andersson och Lundström (2004) delger. De menar att socialsekreterare tycker att media framställer dem antingen som inkompetenta och oseriösa, eller som hårdhänta handläggare som utreder på lösa grunder. Massmedia har stor betydelse gällande konstruerandet av offentliga diskurser och påverkar vilka frågor som vi ska ha en åsikt om, menar Andersson och Lundström. Resultatet bekräftar att massmedia även har en stor inverkan på föräldrarnas åsikter och sätt att föra diskursen utifrån återkommande länknings till media.

Föräldrarnas känsla av maktlöshet, skam, ilska och rädsla, som Schreiber et al. (2013) beskriver, kan förklaras av att denna negativa diskurs förs om socialtjänsten i samhället. Nämnda känslor återfinns även i materialet. Schreiber et al. menar att känslorna är kopplade till första kontakten med myndigheten. I trådarna syns uttryck av sådana känslor även när TDs berättelse inte innefattar någon ny kontakt. De fördomar som diskursen upprätthåller tycks således kunna vara aktiva även efter att en viss tid har gått som klient hos socialtjänsten.

Resultatet visar att en annan typ av diskurs kan formos om en förälder får goda erfarenheter av kontakten med en handläggare. *Den hjälpande organisationen*, som innefattar positiv inre kunskap, är dock det perspektiv som förekommer mest sällan. Det kan bero på att de som själva ansöker om hjälp i mindre utsträckning känner sig falskt anklagade (Höjer, 2012). Det kan innebära att föräldrarna inte känner samma behov av att hitta stöd på internetforum och därför aldrig söker sig dit. Det kan också ha att göra med att den önskvärda klientrollen hos socialtjänsten är samarbetsvillig (Järvinen, 2002). Järvinen menar att den som inte passar in i klientrollen får sämre hjälp. Återigen kan missnöje förklara drivkraften att söka sig till internetforum.

Tidigare forskning visar att klienters negativa känslor och upplevda svårigheter minskar om handläggaren kommunicerar väl, ger emotionellt och konkret stöd, samt gör klienten delaktig i beslut som rör hen (Schreiber et al. 2013; Buckley, et al. 2011; Gibson, 2013; Höjer, 2012). Killén (2007) påtalar också att socialsekreterare aktivt bör arbeta med att höja föräldrars självkänsla, då en god självkänsla är ett villkor för att kunna vara en tillräckligt bra förälder. Järvinen (2002) skriver slutligen att handläggaren bör vara tydlig med sin maktposition, så att klienten kan förhålla sig till den. Det stärks av resultatet, som visar att det finns en osäkerhet kring vad kontakt med socialtjänsten innefattar.

Genom att arbeta som ovan nämnt kan en relation skapas mellan handläggare och aktuell förälder inom socialtjänsten. Detta tycks vara en viktig nyckel till skapandet av en mer positiv diskurs. En indikation på att socialsekreterares relationsskapande ofta misslyckas är graden av *metonymier* för att benämna dem. Att kalla sin handläggare för *soc* kan avhumanisera och bidra till en känsla av avstånd. Den enskilda handläggarens identitet uppslukas av de karaktärsdrag som har tillskrivits socialtjänsten (maktutövande, inkompetent). Handläggaren möts således av klienten som om den redan har kunskap om hur handläggaren är.

Socialekreteraren kan, utifrån relationsskapande, förkasta socialtjänstens identitet och tillskriva sig en ny, mer hjälpande identitet gentemot klienten. Resultatet indikerar att en sådan handling även kan möjliggöra en annan roll för klienten, och i ett större sammanhang en annan diskurstyp. Problemet med detta är att en myndighets identitet är allmänt överenskommen i samhället och därmed mer rigid än en enskild socialekreterares. Medias framställning av socialtjänsten befäster identiteten ytterligare. Detta kan förklara varför perspektivet *den hjälpande organisationen* inte får samma genomslagskraft som de perspektiv som stämmer med samhällets diskurs.

Flera möjliga anledningar har noteras för att förstå varför de mer positiva strömningarna i diskursen inte dominerar. En aspekt kan bero på utformningen av diskussionerna i trådarna. Som Killén nämnt behöver *den tillräckliga föräldern* en god självkänsla, och enligt Brady och Guering (2010) stärks föräldrars självkänsla när de svarar på varandras frågor i internetforum. Samtidigt mottar de emotionellt och informativt stöd online, visar Doty och Dworkin (2014). Det informativa stödet återfinns i störst utsträckning i trådarna. Det är i vissa fall svårt att avgöra när ett inlägg går från att ge informativt stöd, till att endast tala om hur socialtjänsten fungerar i syfte att höja sin egen självkänsla. Att objektiv modalitet används i så stor utsträckning indikerar att föräldrarna känner stort behov av att visa sig kompetent som informationsbärare. Daneback och Plantin (2010) bekräftar att föräldrar använder internet som en arena för att stärka sin identitet, samt för att bekräfta sitt föräldraskap. Det senare kan förklara varför de olika perspektiven formar olika föräldraidentiteter. Om en förälder motsätter sig en tillskriven identitet som *otillräcklig*, kommer argument framföras i syfte att framställa sig som *den goda men missförstådda* eller *attackerade föräldern*. Beroende på om en förälder accepterar en sådan tillskriven identitet, blir framställningen av socialtjänstens identitet också olika, utifrån det cirkelfenomen som presenteras under *resultat*. Behovet av att forma verkligheten utifrån den identitet man önskar, gör att diskussionen i vissa fall påminner om en förhandling. TD:s uppvisade beteende stämmer med Tregeagle och Darcys (2008) tidigare forskning om att förhandlingar över internet skapar mindre tillförlitlighet, mer impulsivitet, misstänksamhet, och mindre relationsskapande än förhandlingar öga-mot-öga. Beteendet reducerar den stödjande miljö som tidigare forskning visar är en stor del av varför föräldrar söker sig till internet (Brady och Guerin, 2010). Det

ursprungliga syftet med att diskutera med föräldrar på sociala forum riskerar således att gå förlorad, till förmån för intensiva ifrågasättanden. Föräldrarnas behov av att stärka deras egen självkänsla har i sammanhanget en paradoxal effekt. Att ifrågasätta en TD stärker självkänslan, men att bli ifrågasatt sänker i sin tur självkänslan. Samma situation återfinns i relationen till socialtjänsten, där föräldraförmågan upplevs som ifrågasatt av föräldrarna (Höjer, 2012).

Med klarare krav på kvalitet och regler tycks inte trådarna eskalera till åsiktskamper i lika hög grad. De är inte heller lika långa. Trådarna från forum 2 är avsevärt längre än valda trådar från forum 1. Vad anledningen är till att trådarna på det ena forumet har växt sig så långa och innehåller sådana åsiktskamper kan endast spekuleras kring. Det går alltså inte att bekräfta att skillnaden beror på forumets policy.

Sammanfattningsvis står det klart att diskursen som skapas på internetforum huvudsakligen förstärker gällande diskurs i samhället. Anledningarna till att diskursen skapas är flera. Tillskrivna eller önskade identiteter hos föräldrar (som klient och som förälder) och socialtjänsten framställs på olika sätt. De perspektiv som stämmer med rådande samhällsdiskurs får övertag, då de inte kan avfärdas som undantag. Diskursen drivs också av föräldrars sökande efter informativt stöd och ökad självkänsla. Det står också klart att socialsekreterare kan bidra till att forma andra roller åt sig själva och sina klienter. Detta kan ske genom relationsskapande byggt på delaktighet, kommunikation, stöd, fokus på föräldrarnas styrkor och en tydlighet gällande vilken makt de besitter. Det är viktigt att på detta vis förändra diskursen kring socialtjänstens arbete med föräldrar. För det första för att föräldrarna inte ska avskräckas att vilja söka hjälp, p.g.a. hur diskursen formas på sociala forum. Den längsta tråden i studien innehåller över 800 inlägg, men är läst över 40 000 gånger. Det visar att många fler tar del av trådarnas diskussion än vad som syns i antal inlägg, och indikerar att många föräldrar söker information på sociala forum. För det andra är det viktigt att förändra diskursen för att den i nuläget (utifrån närvaron av ifrågasättande) riskerar att sänka föräldrars självkänsla. Barnet, som har behov av en tillräckligt bra förälder, påverkas av i vilken utsträckning föräldern har god självkänsla. Killén (2007) menar att socialsekreterare därför har ett ansvar att bevara och utveckla föräldrarnas goda självkänsla genom delaktighet. Om socialsekreterare tar sig an detta ansvar kan ifrågasättandet i diskussionerna på

sociala forum eventuellt reduceras. Det möjliggör ett annat sätt att samtala om socialtjänsten på sociala forum, vilket i sin tur kan ha en viss effekt på den samhälleliga diskursen.

Egna reflektioner

Denna argumentation lägger stort ansvar på enskilda handläggare. För att diskursen ska kunna förändras menar vi att det också krävs att myndigheten som sådan tar ansvar för att förändra dess identitet. Fokus bör läggas på den hjälpande funktionen snarare än den kontrollerande. Samtidigt visar resultatet att socialtjänsten behöver vara tydligare med hur den kontrollerande funktionen fungerar. Massmedia spelar en stor roll för att socialtjänsten ska få möjlighet att tillskriva myndigheten en identitet som en hjälpande organisation. Vid mediauppmärksammade fall där socialtjänstens arbete har brustit, önskar vi att myndighetens pressrepresentant inte bara hänvisar till att lagar appliceras korrekt, utan även huruvida den hjälpande funktionen har brustit eller ej. Vi önskar också att den accepterade klientrollen kan vidgas, utifrån Järvinens (2002) beskrivning av att den goda klienten inte ska ha alltför stort hjälpbehov. Vi menar att flera hjälpbehövande individer behöver känna att deras problem "passar" utifrån de hjälpinsatser som socialtjänsten har att erbjuda.

Framtida forskning

Vi är medvetna om att argumentationen förs långt med tanke på att studien täcker en liten mängd material. Framtida forskning behövs för att bekräfta resultatet. Vi uppmuntrar till fortsatt användning av kritisk diskursanalys, då det tjänar väl som metod för att synliggöra diskurser kring socialtjänsten. Precis som Doty och Dworkin (2014) påpekar så behövs också fler studier med systemteoretiskt perspektiv, för att se hur hela familjesystemet, och framför allt barn, påverkas av att föräldrar möts online. Då studien inte ger tydliga resultat kring på vilket sätt moderatören på forum inverkar på diskussionernas karaktär, kvarstår Brady och Guerins (2010) uppmaning om att forska vidare på detta. Vi kan inte yttra oss om huruvida socialtjänsten bör använda sociala medier för att uppmuntra stöd mellan föräldrar, eller hur det skulle gå till. Under *tidigare forskning* presenteras forskare som har föreslagit ett sådant arbete, men det råder olika meningar kring inblandning av professionella, varför vidare forskning behövs.

Vi önskar också ytterligare undersökningar utifrån brukarperspektivet. Socialstyrelsens (2014a) öppna jämförelser visar att mindre än hälften av alla kommuner i Sverige undersöker hur föräldrar uppfattar öppenvården inom social barn- och ungdomsvård. Av de som har tittat på upplevelsen av socialtjänstens vård, har kunskapen inte alltid implementerats i det praktiska arbetet. Detta är en stor brist i det sociala arbetet som behöver belysas både via forskning och myndigheters egna utvärderingar.

Slutsats

Det står klart att föräldrarnas diskussioner om socialtjänsten via sociala forum på internet skapar en negativ diskurs som förstärker den samhälleliga diskursen om socialtjänsten i Sverige. Ytterligare en slutsats är att en mer positiv diskurs är möjlig. Socialtjänsten behöver tydliggöra innebörden av dess kontrollfunktion, samt stå för och belysa dess hjälpande funktion. Varje enskild socialsekreterare behöver dessutom skapa en god relation till deras klient genom att kommunicera, skapa delaktighet, ge emotionellt och informativt stöd, tydliggöra sin maktposition, samt höja klientens självkänsla i föräldrarollen.

Med detta sagt har vi pekat på nödvändigheten i att forska vidare kring innebörden av skapandet av diskurser på sociala forum. Men framför allt pekar vi på nödvändigheten i att förändra, utveckla och förbättra kontakten med socialtjänsten för föräldrar, och därmed förbättra för barnen.

Referenser

- Andersson, G & Lundström, T (2004) Socialsekreterare om massmedier. *Nordisk socialt arbeid.* vol:24. 2 -18
- Bergström, G. & Boréus, K. (2012) *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys.* Lund: Studentlitteratur
- Brady, E. & Guerin, S. (2010). "Not the Romantic, All Happy, Coochy Coo Experience": A Qualitative Analysis of Interactions on an Irish Parenting Web Site. *Family relations.* Vol. 59. (1) 14-27
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder.* Stockholm: Liber.
- Buckley, H., Carr, N. & Sadhbh, W. (2011). 'Like walking on eggshells': service users views and expectations of the child protection system. *Child & Family Social Work.* Vol. 16 (1) 101-110
- Daneback, K & Plantin, L (2010) Föräldraskap och internet : Nya mötesplatser och informationsvägar kring det senmoderna föräldraskape. *Socialvetenskaplig tidskrift;2.* Vol.17. 170-188
- Doty, J.L. & Dworkin, J. (2014). Online Support for Parents: A Critical Review. *Marriage & Family Review.* Vol. 50. (2) 174-198
- Fairclough, N. (1992) *Discourse and social change* Cambridge: Polity
- Gibson, M. (2013), Shame and guilt in child protection social work: new interpretations and opportunities for practice. *Child & Family Social Work.* doi: 10.1111/cfs.12081
- Höjer, I (2012). Föräldrar möter socialtjänsten - att ha sitt barn i familjehem

i Höjer, I., Sallnäs, M & Sjöblom, Y. *När samhället träder in - barn, föräldrar och socialtjänsten*. Lund: Studentlitteratur

- Johnson, K., Akister, J., MchKeigue B. & Wheater, J. (2005) What Does 'Supporting Parents' Mean? - Parent's Views. *Practice: Social Work in Action*. Vol. 17. (1) 3-14.
- Joinson, A. N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*. Vol.31 177–192.
- Järvinen, M. (2002) Hjälpens universum - ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. i Meeuwisse, A. & H. Swärd (red) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Killén, K. (2007) *Barndomen varar i generationer* Lund: Studentlitteratur
- Körner, E. (2009) *Föräldraskapets [o]möjligheter - Utredning och behandling av barn och relationen förälder-barn ur ett anknytningsperspektiv*. Risbergs information & Media.
- Lukes, S. (2008) *Maktens ansikten*. (H. Gundenäs övers.). Göteborg: Daidalos.
- Lundström, T. (2004). "Socialtjänsten" i Andersson, G., Aronsson, K., Hessle, S., Hollander, A. & Lundström, T *Barnet i den sociala barnvården* (elektronisk), *Socialstyrelsens officiella webbsida*. <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10341/2004-110-12_200411012.pdf> (2015-04-01)
- Sarkadi, A., & Bremberg, S. (2005). Socially unbiased parenting support on the internet: A cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website. *Child: Care, Health and Development*. Vol.31. 43–52.

- Schreiber, J.C., Fuller, T. & Paceley, M.S. (2013). Engagement in child protective services: Parents perceptions of worker skills. *Children and Youth Services Review*. Vol. 35 (4) 707-715
- Sepa, A., Frodi, A. & Ludvigsson, J. (2004). Psychosocial correlates of parenting stress, lack of support and lack of confidence/security. *Scandinavian journal of Psychology*. Vol. 45 (2) 169-179.
- Socialstyrelsen (2012) "Anmälningar till socialtjänsten om barn och unga – En undersökning om omfattning och regionala skillnader" (elektronisk), *Socialstyrelsens officiella webbsida*
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/2012-3-27> (2015-03-09)
- Socialstyrelsen (2014a) "Öppna jämförelser av social barn- och ungdomsvård" (elektronisk), *Socialstyrelsens officiella webbsida*
<<http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser/barnochunga>>
(2015-03-09)
- Socialstyrelsen (2014b) "Anmäla oro för barn – Stöd för anmälningsskyldiga och andra anmälare" (elektronisk) *Socialstyrelsens officiella webbsida*.
<<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-6-5>>
(2015-03-10)
- Sveningsson, M., Lövheim, M. & Bergquist, M. (2003) *Att fånga internet: kvalitativa metoder för Internetforskning* Lund: Studentlitteratur
- Svenska Akademiens ordbok (2014) (elektronisk) *Svenska Akademiens ordboks officiella webbsida*. <<http://g3.spraakdata.gu.se/saob/>> (2015-04-19)
- Tregeagle, S. & Darcy, M. (2008). Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *The British Journal of Social Work*. Vol. 38. (8) 1481-1498

Vallberg Roth, A. (2012). *Föräldraskap i förtätad dokumentations- och bedömningspraktik*. Pedagogisk Forskning i Svergie. Årg. 16. nr 4. 267-283

Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund : Studentlitteratur

Forumsexempel:

Allt om familjen (elektronisk) <<http://alltomfamiljen.se/>> (2015-04-10)

Avanza (elektronisk) <<https://www.avanza.se/>> (2015-04-10)

Familjeliv (elektronisk) <<http://www.familjeliv.se/>> (2015-04-10)

Flashback (elektronisk) <<https://www.flashback.org/>> (2015-04-10)

Kolozzeum (elektronisk) < <http://www.kolozzeum.com/forum/>> (2015-04-10)

Vi föräldrar (elektronisk) <<http://www.viforaldrar.se/forum/>>(2015-04-10)

Vi med barn (elektronisk) <<http://vimedbarn.se/forum/>> (2015-04-10)

Webbforum (elektronisk) <<http://www.webbforum.nu/>> (2015-04-10)