



# Ifrågasatt!

En kvalitativ intervjustudie om  
socialsekreterares arbete med klienter med  
utomeuropeisk bakgrund och lågt förtroende  
för socialtjänsten.

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: VT-22

Författare: Anwar Al-Aqab och Janiett Simonsen

Handledare: Susanne Liljeholm Hansson

Antal ord: 18 878

## **Abstract**

Titel: Ifrågasatt! En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares arbete med klienter med utomeuropeisk bakgrund och lågt förtroende för socialtjänsten.

Författare: Anwar Al-Aqab och Janiett Simonsen

Swedish Social services have been exposed to a misleading campaign with false allegations of kidnapping migrant children - especially Muslims- in order to forcibly assimilate them in the Swedish culture and society. The aim of this study is to approach the experience of social secretaries working with families, with non - European backgrounds, that show low - trust to them. Previous studies show the effectiveness of trust to achieve a good work alliance which results in qualitative childcare and protection. The empirical material has been analyzed on the framework of organization theories, Sense of coherence (SOC), intercultural perspective and childhood sociology. The respondents are social secretaries from different areas in Sweden with long experience with their work with the mentioned families. We use a qualitative method to analyze the empirical material using the concept of thematic analysis.

Our study shows mistrust's effect on social work with children in addition to the prerequisites that can take place at different levels such as: a) the interpersonal level, b) the organizational and societal level so as to the solutions can be ostensible and grounded. We came to the conclusion that when society and the organization's responsibilities fail, subsequently, the responsibility will lie on social secretaries. For this reason, we believe that further efforts to reduce the consequences of parents' mistrust of social services and to bridge the trust gap between parents and social services are of great importance.

**Keywords:** social secretary, child and family unit, mistrust, non -European background.

**Nyckelord:** Socialsekreterare, barn och familjeenheten, misstron, utomeuropeisk bakgrund.

### **Förkortningar:**

**SoL:** Socialtjänstlag (2001:453)

**LVU:** lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga

**LVM:** Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall

**LPT:** Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård

**SFS:** Svensk författningssamling

**SOSFS:** Socialstyrelsens författningssamling

## **Förord**

Vi vill tacka vår handledare Susanne Liljeholm Hansson som väglett oss genom denna kandidatuppsats och varit en stor hjälp och stöd under hela processen. Tack!

Vi vill även passa på att tacka alla som valt att ställa upp till intervjuerna och gjort det möjligt för oss att genomföra denna studie. Tack!

Vi vill även tacka Axel Björklund för språkstöd och ditt engagemang i texten. Tack!

<b>Innehållsförteckning</b>	
<b>Abstract</b> .....	2
<b>Förord</b> .....	3
1. Inledning .....	7
<b>1.1 Bakgrund och problemformulering</b> .....	7
<i>1.1.1 Förtroende för myndigheter</i> .....	7
<i>1.1.2 Socialtjänstens olika roller</i> .....	9
<i>1.1.3 Förtroende och utomeuropeisk bakgrund</i> .....	10
<b>1.2 Studiens fokus, syfte och frågeställningar</b> .....	11
<b>1.3 Studiens relevans för socialt arbete</b> .....	12
<b>1.4 Begreppsanvändning</b> .....	13
<b>1.5 Uppsatsens fortsatta disposition</b> .....	14
2. Tidigare forskning.....	15
<b>2.1 Litteratursökning</b> .....	15
<i>2.1.1 Tematiseringen av tidigare forskning</i> .....	16
<i>2.1.2 Förtroendet för socialtjänsten hos personer med utomeuropeisk bakgrund</i> .....	16
3. Teoretiskt ramverk och begrepp .....	20
<b>3.1 Organisationsteori</b> .....	20
<i>3.1.1 Gräsrotsbyråkrati</i> .....	20
<i>3.1.2 Handlingsutrymme</i> .....	22
<b>3.2 KASAM</b> .....	23
<b>3.3 Interkulturellt perspektiv</b> .....	25
<b>3.4 Barndomssociologi</b> .....	26
4. Metod och metodologiska överväganden .....	28
<b>4.1 Val av metod – fördelar och begränsningar</b> .....	28
<b>4.2 Urval</b> .....	29
<i>4.2.1 Urvalsprocess</i> .....	29

4.2.2 Urval av intervjupersoner.....	29
<b>4.3 Genomförande av intervjuerna .....</b>	<b>31</b>
<b>4.4 Bearbetning och analys .....</b>	<b>31</b>
<b>4.5 Etiska överväganden och principer.....</b>	<b>33</b>
<b>4.6 Studiens tillförlitlighet.....</b>	<b>34</b>
<b>4.7 Arbetsfördelning .....</b>	<b>36</b>
5. Resultat .....	37
<b>5.1 Misstrons uttryck och konsekvenser.....</b>	<b>37</b>
5.1.1 Arbetsallians .....	37
5.1.2 Barnets bästa .....	40
5.1.3 Summering och kommentar .....	43
<b>5.2 Interpersonella förutsättningar .....</b>	<b>44</b>
5.2.1 Bemötande och förhållningssätt .....	44
5.2.2 Informationsförmedling .....	47
5.2.3 Åsikter om förbättring.....	50
5.2.4 Summering och kommentar .....	53
<b>5.3. Organisatoriska och samhällsliga förutsättningar .....</b>	<b>53</b>
5.3.1. Metoder .....	53
5.3.2. Stöd i organisationen .....	57
5.3.3. Hinder och förslag på förändringar .....	60
6. Diskussion.....	66
<b>6.1 Sammanfattning av resultatet.....</b>	<b>66</b>
<b>6.2. Avslutande kommentar .....</b>	<b>69</b>
<b>6.3. Förslag på vidare forskning.....</b>	<b>70</b>
<b>Referenser .....</b>	<b>71</b>
<b>Bilaga 1. Intervjuguide .....</b>	<b>79</b>
<b>Bilaga 2. Informationsbrev .....</b>	<b>80</b>

<b>Bilaga 3. Samtyckesblankett .....</b>	<b>82</b>
--	-----------

# 1. Inledning

Genom att erbjuda råd, stöd och behandling arbetar barn- och ungdomsenheter inom den svenska socialtjänsten för att barn och unga ska växa upp med trygga förhållanden. Detta arbete förutsätter att denna förvaltning har medborgarnas förtroende och att de vänder sig dit för stöd och hjälp vid behov (Socialstyrelsen, 2002). För socialtjänsten är erhållandet av detta förtroende därför av högsta vikt och ett värde den eftersträvar aktivt. Denna uppsats frågar vad som händer när detta medborgerliga förtroende för socialtjänsten saknas. Vi undersöker även hur socialarbetare inom socialtjänstens barn- och familjeenheter hanterar arbetet med klienter med en misstro mot deras insatser för barn och unga, samt hur de positionerar sig yrkes- och erfarenhetsmässigt under dessa förhållanden.

## 1.1 Bakgrund och problemformulering

Denna uppsats utgår från uppfattningen att människor med utomeuropeisk bakgrund har betydligt lägre förtroende för socialtjänstens insatser för barn och unga jämfört med personer med annan, det vill säga icke-migrerande, bakgrund. I detta avsnitt förklaras denna uppfattning ytterligare.

### *1.1.1 Förtroende för myndigheter*

Människors inbördes förtroende är nödvändigt för deras samexistens. Enligt sociologen Niklas Luhmann (2005) skulle människor, om deras förtroende för det främmande försvann, handlingsförlamas, och förtroende är, enligt honom, en fundamental del av mänskligt liv. På ett liknande sätt anser Bo Rothstein (2005) att mellanmänsklig tillit och förtroende är en viktig tillgång både för individer och samhällsorganisationer. Mot bakgrund av detta utgör medborgares förtroende för myndigheter en central del av frågor om demokrati och ekonomiskt tillväxt, samt ifråga om samhällets brottslighets- och korruptionsnivåer (Rönnerstrand & Johansson, 2008).

Medborgares förtroende för specifika myndigheter beror till stor del på två saker, nämligen dels huruvida myndigheterna betraktas som väl- eller icke-välfungerande samt dels - och oberoende av faktor ett - på om de uppfattas som viktiga eller ej (Rönnerstrand & Johansson, 2008). När förtroendet för myndigheter mäts är det därför vanligt både att vissa myndigheter får högre förtroende än andra samt att förtroendet för en och samma myndighet förändras över tid. Denna föränderlighet innebär även att förtroendet för myndigheter ser olika ut i olika grupper, exempelvis beroende på kön, utbildningsnivå, klasstillhörighet och etnisk bakgrund. I relation till detta har även flera internationella studier, på ungefär samma tema, visat att minoritetsgrupper har ett generellt sett lägre förtroende för myndigheter än majoriteter (Wilkes & Wu, 2018). På samma sätt har även flera relativt nya studier om nyanländas förtroende för institutioner i sitt nya land, såväl i Europa (Dinesen 2012a, 2012b, 2013; Dinesen & Hooghe 2010; Nannestad et al. 2014) som i USA (Rice & Feldman, 1997; Uslaner, 2008), visat att migranter vanligtvis har ett lägre socialt och politiskt förtroende för det nya landets myndigheter, jämfört med detta lands övriga medborgare.

När det gäller Sverige har svenska medborgare generellt sett ett starkt förtroende för landets myndigheter. Detta faktum kan, enligt Toivo Sjören, sannolikt förklaras med myndigheternas höga servicenivå (Altinget, 2019). Enligt en undersökning från Göteborgs universitets SOM-institut har dock både europeiska och utomeuropeiska invandrare tydligt lägre förtroende för svenska myndigheter än svenskfödda (Rönnerstrand & Johansson, 2008). I samband med denna uppsats har vi uppsatsförfattare, tyvärr utan framgång, letat efter material, både angående svenskar med och utan utomeuropeisk bakgrund, gällande förtroendet just för socialtjänsten. Även om vetenskapliga studier på ämnet därmed tycks saknas finns dock mycket journalistiskt och opinionsrelaterat material i frågan och detta verkar tyda på att invandrare har lägre förtroende för socialtjänsten än svenskfödda (Folkbladet, 2022). Exempelvis har det – bara under det senaste året, och såväl i Sverige som internationellt – pågått en slags hatkampanj gentemot socialtjänsten. Kampanjen, vilken bland annat förekommit i arabisktalande media, har främst fokuserat på socialtjänstens arbete för barn och unga (Aftonbladet, 2022a). Med hjälp av exempelvis filmer på gråtande barn och föräldrar eller hashtags som #slutakidnappavårabarn har socialtjänsten anklagats för att bedriva handel med barn



och tvångsassimilera barn med muslimsk bakgrund. Denna kampanj har även uppmärksammats av svenska myndigheter och enligt exempelvis Myndigheten för psykologiskt försvar (MPF) innebär den, enligt myndigheter själva (Aftonbladet, 2022b), en ”pågående utländsk informations- och påverkanskampanj” med ”grova anklagelser om barnhandel mot svenska myndigheter”. På politisk nivå har även socialministern Lena Hallengren (S) beskrivit kampanjen som allvarlig och menat att den kan leda till att individuella mottagare av informationen får ett intryck av socialtjänsten som illasinnad, särskilt gentemot nyanlända och muslimer (Dagens Nyheter, 2022). Hallengren menar även att detta innebär en risk för att personer med ett behov av att kontakta socialtjänsten avstår från detta och därmed går miste om det stöd som krävs. På en mer förvaltningsmässig nivå menar även Mikael Tofvesson, chef för MPF:s operativa avdelning, att kampanjen till och med försöker påverka socialtjänstens myndighetsutövning (Ibid).

### *1.1.2 Socialtjänstens olika roller*

Socialtjänsten är den förvaltning som, genom bistånd och insatser, ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet, goda levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet, samt skydda utsatta människor (SoL 1§). Även om detta arbete främst bygger på frivillighet och respekt för människors självbestämmande och integritet (SoL §1 §2) så har förvaltningen också befogenhet att – vid behov samt med stöd av gällande tvångslagar, såsom exempelvis LVU, LVM eller LPT – genomföra tvångsåtgärder. På socialtjänstens individ- och familjeomsorg arbetar exempelvis utredare och andra yrkeskategorier – ett komplext och mångfacetterat arbete som vi, som studenter och uppsatsförfattare, under utbildningens gång fått både en bredare och en djupare bild av. Rollen som utredare, till exempel, kan ofta innebära ett slags tredelat uppdrag med uppgifter som objektiv utredare, förvaltningsmässig motpart (särskilt ifråga om tvångsomhändertagande och konflikter mellan barns bästa och föräldrars intressen) och hjälpgivare, inte sällan till just de barn och föräldrar man även är motpart till. Kanske särskilt med anledning av detta delade uppdrag kan både socialtjänstens och den enskilde utredarens roll, måhända ännu mer just ifråga om insatser för barn

och unga, verka förvirrande för vissa utomstående och utgöra ett komplicerat ämne när det får uppmärksamhet både i traditionella och sociala medier (Billquist, 1999; Forsén, 1978).

### *1.1.3 Förtroende och utomeuropeisk bakgrund*

I sin bok "Kulturella föreställningar om barn - ett socialantropologiskt perspektiv" beskriver Karin Norman (1996) hur barns förhållanden, liksom synen på barn, varierar både över tid och mellan samhällen. Olika samhällens uppfattning om fenomen som barn, barnuppfostran, barndom, ungdomsperiod, familj, släktskap, arbete, skola, lek och vänskap ser därför olika ut beroende på det aktuella samhällets lagar och kultur. Ett exempel på en sådan variation gäller fysisk och psykisk bestraffning av barn, vilket idag är förbjudet i 53 av 195 länder runtom i världen (BRIS, 2018). Detta innebär att cirka 90 procent av världens barn växer upp i länder där barnaga är tillåtet. Det sammanfaller även med faktumet att minst tre av fyra barn, globalt sett, har upplevt någon form av våld under sin uppväxt (Ibid). I svensk kontext innebär denna bakgrund att barnaga fortfarande är lagligt i flera av de länder från vilka Sverige tagit emot en större andel flyktingar och att dessa därmed kan ha en väldigt annorlunda syn på barndom och barnuppfostran än den svenska (se avsnitt 2.2.). Detta, samt den generella skillnad i kunskapen om rättigheter och skyldigheter som detta medför, innebär att synen på en samhällsfunktion som socialtjänsten därmed snarare framstår som en ideologisk fråga om huruvida socialförvaltningen har rätt att existera eller överhuvudtaget genomföra sitt uppdrag såsom den gör, snarare än en fråga, som tidigare nämnt, om upplevd effektivitet eller funktionalitet (Rönnerstrand & Johansson, 2008). Viktigt att poängtera i detta sammanhang är dock att detta resonemang givetvis inte innebär att "etniska" eller inrikes födda svenskar inte kan uppleva misstro mot socialtjänsten - endast att skälen till misstron kan vara olika och att olika åtgärder för att bemöta den därmed krävs. Det är även av detta skäl som denna studie fokuserar främst på socialsekreterares erfarenheter av lågt förtroende hos klienter med utomeuropeisk bakgrund - nämligen att personer som tillhör denna grupp bör kunna betraktas som

en viktig underkategori till gruppen socialtjänstklienter överlag, och därmed också värdigt separat studium.

Denna text fokuserar främst på individer med utomeuropeisk bakgrund. Denna avgränsning är främst baserad på geografi, det vill säga att en person har fötts, vuxit upp eller formats i ett land utanför Europa. Eftersom geografisk skillnad rimligtvis även medför vissa sociala, kulturella och institutionella skillnader innebär dock denna avgränsning att vissa utomeuropeiska grupper stundtals kan antas ha andra samhälleliga referenser än inomeuropeiska, exempelvis svenska, sådana.

## **1.2 Studiens fokus, syfte och frågeställningar**

Frågan om förtroendet för socialtjänsten hos personer med utomeuropeisk bakgrund är bred och kan studeras på flera sätt. I denna uppsats betraktas frågan med utgångspunkt i arbetet som socialsekreterare. Skälet till att detta perspektiv har valts är att vi i dagsläget, med en stundtals hårt kritiserad socialtjänst, anser det extra viktigt att studera just denna yrkesgrupps villkor. Genom att studera denna grupp villkor kan vi därför, förutom att belysa deras egna arbetsrelaterade erfarenheter, även skapa djupare kunskap om vilka verktyg och åtgärder de själva anser viktiga för att höja förtroendet för sin verksamhet. Eftersom socialtjänsten dessutom är en förvaltning med stark medborgarkontakt innebär detta att många familjer, inklusive sådana som aldrig haft kontakt med dess verksamhet, påverkas av den samt, i vissa fall, även upplever den som ett hot mot sin vardag.

Mot bakgrund av detta undersöker denna uppsats hur dessa socialsekreterare - närmare bestämt utredare på barn- och ungdomsenheten - kan bidra med kunskap om det nuvarande förtroendet för socialtjänsten - särskilt dess insatser för barn och unga - och sätt att höja detsamma. I detta syfte har socialsekreterare, främst verksamma i områden med hög andel invånare med utomeuropeisk bakgrund, intervjuats, främst med fokus på dessa befolkningsgrupps förtroende för socialtjänsten.

Sammantaget innebär detta att denna uppsats syfte är att, med utgångspunkt i

verksamma socialsekreterares erfarenheter och fokus på förtroendet för socialtjänstens barn- och ungdomsinsatser hos klienter med utomeuropeisk bakgrund, undersöka nämnt förtroende och involverade socialsekreterares förslag för att stärka det.

För att konkretisera detta syfte utgår uppsatsen från följande frågeställningar:

1. Hur uttrycks misstro mot socialtjänsten och hur uppfattar involverade socialsekreterare dess effekter?
2. Hur bemöter socialsekreterare klienter som har lågt förtroende för socialtjänsten?
3. Vilken typ av organisatoriskt stöd anser socialsekreterarna behövs för att arbeta med denna typ av frågor, och vilka möjliga förbättringar ser de?

### **1.3 Studiens relevans för socialt arbete**

Samhällen som kännetecknas av att individer från olika folkgrupper har ett högt förtroende för myndigheter och samhällsinstitutioner präglas vanligtvis även av hög integration och välfungerande välfärdsinstitutioner. Med sitt uttalade uppdrag att arbeta för att förbättra utsatta grupper möjligheter och villkor anser vi att socialtjänsten, och förtroendet för densamma, därmed är särskilt viktig att studera. Förutom detta ska socialtjänsten, enligt socialtjänstlagen (SFS 2020:1260), bland andra uppdrag, även främja människornas sociala trygghet och aktiva deltagande i samhället samt sätta barnens bästa i fokus. Detta innebär att om de institutioner som exempelvis socialtjänsten, som har till uppdrag att stödja människor i utsatthet inte klarar av att göra det på ett demokratiskt och inkluderande sätt så blir den grupp man är tillsatt att stödja ytterligare drabbad. I förlängningen kan detta – dessa brister ifråga om social och mellanmännisklig trygghet – innebära att dessa gruppers förtroende för samhället sjunker ytterligare och situationen förvärras. Förutom detta innebär ett lågt förtroende för socialtjänsten även en risk för förvaltningens arbete i sig, eftersom dess förmåga att värna sina målgruppers rättigheter och välbefinnande, exempelvis ifråga om barn och vårdnadshavare, beror på dessa

grupperns förtroende för densamma. Förutom det som redan nämnts påverkar denna typ av förtroenderelaterade förutsättningar även socialtjänstens förutsättningar att arbeta med främjande och förebyggande socialt arbete, exempelvis ifråga om föräldrars benägenhet att frivilligt söka kontakt med dess barn- och familjeenheter för att få stöd med till exempel problematiska familjesituationer. Sådana frivilliga kontakter kan till exempel innebära att en viss slags problematik undviker att förvärras, vilket rimligtvis, såväl på kort som på lång sikt, innebär både direkta positiva effekter och minskat lidande för såväl barn som familj. Med anledning av allt detta anser vi att denna studies fokus på förtroendet för socialtjänsten ur ett socialsekreterarperspektiv är tveklöst relevant, både utifrån frågor om barn-, familj- och grupperspektiv och gällande samhällsövergripande hälso- och välfärdsperspektiv.

Förutom, och i relation till, detta är socialsekreterare på barn- och familjeenheter även centrala aktörer för socialt arbete med barn och unga. Med anledning av denna viktiga roll riskerar de dock också att möta situationer där olika typer av misstro både gentemot socialtjänsten överlag och deras yrkesroll specifikt begränsar deras möjligheter att på rätt tid och plats ge lämplig och effektiv hjälp. Dessa förutsättningar innebär helt enkelt att studiet, som i denna uppsats, av denna yrkeskategoris egna uppfattningar om sitt arbete och möjliga förtroendehöjande åtgärder för att höja utrikesfödda klienters förtroende, är högst relevant för frågor om socialt arbete generellt.

## **1.4 Begreppsanvändning**

Detta avsnitt beskriver hur uppsatsens begrepp om ”barn- och familjeenheten” avgränsats. I denna undersökning kommer familjeenheten inom socialtjänsten definieras som den enhet i kommunens socialtjänst som arbetar med barn och unga samt deras familjer. Eftersom dessa enheter har olika namn i olika kommuner kommer därför ”familjeenhet” att användas som ett samlingsbegrepp i denna studie. Gällande olika yrkeskategorier så har insatssekreterare och utredningssekreterare inkluderats i studien, medan sådana enheter som arbetar med försörjningsstöd, boendestöd och liknande lämnats därhän. De insatser som nämns i denna studie

kommer endast att syfta på den typ av åtgärder som rör barn och familjer som får stöd från socialtjänsten genom beviljande eller verkställande av denna förvaltnings insatser.

## **1.5 Uppsatsens fortsatta disposition**

I denna inledning har uppsatsens bakgrund, problemformulering, syfte, frågeställningar, begreppsanvändning och relevans för socialt arbete beskrivits. I nästa kapitel, kapitel två, redovisas tidigare forskning på området. Kapitel tre presenterar studiens teoretiska perspektiv och begrepp och kapitel fyra redogör för dess metodologiska och etiska överväganden och val. I kapitel fem redovisas studiens resultat och dess analys. Studien avslutas med kapitel sex, i vilket framkomna slutsatser presenteras, tillsammans med diskussion och reflektion kring framtida forskning.

## 2. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras den forskningsöversikt – inklusive litteratursökningen och använda sökord – som legat till grund för studien. I avsnittet görs även en tematisering av relevant tidigare forskning.

### 2.1 Litteratursökning

Den tidigare forskning på vilken denna studie bygger har funnits genom sökningar på olika sökmotorer, såsom exempelvis Google Scholar, Swepub, Scopus och Göteborgs universitets databas. Förutom dessa har även sökmotorerna Diva och Google använts i samma syfte. För att säkerställa framkomna artiklars vetenskapliga karaktär samt genomgånga expertgranskning har sökningarna avgränsats med hjälp av sökalternativen ”academic journals” och ”peer-reviewed”. Utöver dessa vetenskapliga arbeten bygger studien även på information från Statistiska centralbyrån (SCB), Socialstyrelsen och SOM-institutet.

För att genomföra våra sökningar har vi använt ett antal sökord. Exempel på sådana sökord inkluderar, på svenska, ”socialsekreterare”, ”upplevelser”, ”insatser”, ”familjeenhet”, ”barnavård”, ”barn”, ”unga”, ”migranter”, ”invandrare”, ”utländskt bakgrund”, ”utrikesfödda”, ”utomeuropeisk bakgrund”, ”tillit”, ”misstron”, ”förtroende”, ”förtroende skapandet”, ”Socialtjänsten”, ”myndighet” samt, på engelska, ”social worker”, ”caregivers”, ”experiences”, ”thoughts”, ”social services”, ”child”, ”adolescents”, ”migration”, ”migrants”, ”trust”, ”distrust”, ”trust building”, ”confidence” och ”authorities”. På grund av bristen på tidigare forskning inom exakt samma områden som vårt har framkomna resultat främst berört till exempel föräldraskap hos personer med utländsk bakgrund och kontakt med barnavård i ankomstlandet, och inte just socialsekreterares erfarenhet av att arbeta med klienter med lågt förtroende och utomeuropeisk bakgrund.

### *2.1.1 Tematiseringen av tidigare forskning*

Trots att sambandet mellan tillit och socialt arbete, enligt Karlsson och Vamstad (2018), är tydligt anser de även att relationen dem emellan sällan diskuteras. Detta faktum illustreras exempelvis av att många svenska undersökningar, såsom exempelvis SOM-undersökningarna, inte inkluderar tillit till socialtjänsten i sina mätningar av förtroende för samhällsinstitutioner. Mot denna bakgrund hittade vi, i vår sammanställning av tidigare forskning på ämnet, endast en studie med fokus på förtroendet för socialtjänsten i Sverige. Enligt denna studie – Grosses avhandling (2012) – har socialtjänsten mellan 21–30 procentenheter lägre förtroende än exempelvis sjukvården och polisen. I ett försök att bredda vår översikt internationellt har vi, även på detta plan, endast hittat en undersökning om förtroende för socialtjänsten, nämligen – McCulloch & Webbs (2020) studie om Skottlands socialtjänst ("social services"). Enligt denna undersökning uppgav 33% av de svarande att socialtjänsten var den myndighet som de litar minst på, i jämförelse med polis samt myndigheter inom hälso- och utbildningssektorn. Förutom dessa studier har vi dock, som sagt, inte kunnat finna annan relevant forskning, varken i Sverige eller internationellt. Mot denna bakgrund anser vi även att socialsekreterares – i detta fall inom barn- och familjeenheter – egna erfarenheter av att arbeta med, och trots, misstro, är ett område outforskat område. Vi anser även att trots att denna studie endast berör socialsekreterares erfarenheter och åsikter vore även mer klientfokuserad forskning – med fokus på klienternas, särskilt de med utomeuropeisk bakgrund, upplevelser av, tillit till eller misstro gentemot socialtjänsten – relevant för att förstå och analysera exempelvis våra deltagande socialsekreterares erfarenheter. Den tidigare forskning som vi, med bristerna ovan i beaktanden, funnit på dessa teman presenteras nedan. Forskningen tematiseras utifrån två, för vår studie, relevanta, teman: förtroende för socialtjänsten hos personer med utomeuropeisk bakgrund, samt målgruppens behov och önskemål.

### *2.1.2 Förtroendet för socialtjänsten hos personer med utomeuropeisk bakgrund*

Som vi nämnde i det första kapitlet finns det många skäl till varför denna studie avser att undersöka socialsekreterares erfarenheter av arbetet just med personer med utomeuropeisk bakgrund och lågt förtroende för socialtjänsten. Dock hittar vi tyvärr



ingen specifik kvantitativ forskning eller undersökning gällande förtroendet för socialtjänsten hos personer med utomeuropeisk bakgrund i jämförelse med inrikesfödda. Med anledning av informationen både i föregående och detta kapitel anser vi dock att det finns goda skäl att anta att personer med utomeuropeisk bakgrund antingen har lägre förtroende för socialtjänsten eller att deras ifrågasättanden bygger på andra skäl (eller uttrycks med andra medel) än inrikes föddas. Detta gör att åtgärder och bemötande kan och behöver vara annorlunda. Vi kommer i detta avsnitt redogöra för den kvalitativa forskning som belyser utomeuropeiska klienters syn och erfarenheter med socialtjänst.

Ett norskt forskningsprojekt som handlar om flyktingklassade föräldrars erfarenheter av kontakten med barnskyddet i Norge visade att rädslan för socialtjänstens insatser av etniska minoriteter kan ses som kränkningar i personliga relationer och i förhållande med samhället (Fylkesnes, Iversen, Bjørknes & Nygren, 2015). Staten fungerar i ett västerländskt sammanhang som en garant för barns välbefinnande, med ansvar för att ingripa när föräldrar vårdpraxis inte anses tillräcklig (Ibid). För de berörda föräldrarna innebär detta ett ingrepp i den privata sfären samt en kränkning av deras identitet. Analysen visade att rädslan för barnskyddet inte i första hand var relaterad till intervjupersonernas egna negativa upplevelser, utan till en mängd olika uppfattningar eller representationer av barnavården som informanter beskrev antingen som vanliga generellt eller som vanliga bland personer från etniska minoriteter i allmänhet. Forskningen fann att representationerna av barnskyddets kunde kategoriseras enligt följande teman: 1) barnskyddet tar i första hand barn från föräldrar, 2) barnskyddet går inte i dialog med föräldrarna och 3) barnskyddet diskriminerar mot familjer från etniska minoriteter. Författarna anser att det dubbla uppdrag som socialtjänsten har, som medhjälpare och kontrollant, är särskilt problematiskt i möten med grupper med hög nivå av misstro. Det är därför viktigt att öka kunskap om denna rädsla bland professionella inom barnområdet i syfte att öka dessa tjänsters känslighet och legitimitet (Ibid). Vidare föreslår författarna att föräldrars rädsla ska förstås som rädsla för att uppleva förnedring och respektlöshet genom kontakt med barnskyddet - en rädsla för att förlora sina barn, bli osynlig och diskrimineras. Författarna belyser i slutdiskussionen behovet av ytterligare forskning som undersöker rädslan för barnskydd bland personer från etniska minoriteter, samt åtgärder som tar itu

med misstro mot tjänster i delar av befolkningen.

### *2.1.3 Målgruppens behov och önskemål*

I rapporten “Föräldraskap efter flykt till ett annat land”, skriven av Röda Korsets högskola på uppdrag av Folkhälsomyndigheten, granskades 27 vetenskapliga artiklar relaterade till föräldraskap i det nya landet (Sigvardsdotter, 2020). Rapporten visade att denna grupp saknar stora delar av den stabilitet som ofta tas för givet. Det finns därför ofta, men inte alltid, ett behov även av andra insatser, till exempel med fokus på psykisk ohälsa bland flyktingföräldrar, inte minst relaterad till traumatiska upplevelser och otrygga levnadsvillkor (Ibid). Enligt en studie av Lewig, Arney och Salveron (2010) upplever föräldrar som migrerat med sina barn, i detta fall till södra Australien, stress och svårigheter ifråga om att på ett fredställande sätt uppfylla sin roll som förälder. Föräldrarna i studien upplever även svårigheter att förstå deras roll i det nya landet och vilka rättigheter och skyldigheter de har såsom föräldrar - en situation som upplevs som en källa till både frustration och oro (Ibid). Denna oro och frustration kan, enligt Cox (2011) forskning, vara grunden till ett lågt förtroende för socialtjänsten, inklusive motvilja att ha kontakt med densamma, trots att familjerna egentligen skulle vara i behov av den. Cox (2011) menar vidare att det finns behov av att socialarbetare utbildas för att arbeta med flykting- och asylsökande familjer och att den nuvarande barnavården inte nödvändigtvis leder till förbättring, bygger förtroende och kommunikation i relationer med dessa familjer. Enligt honom bör det sociala arbetets praktik och utbildningens kulturella hegemoni i relation till att skydda policyer och praktiker erkännas och tänkande och utbildning för både kulturell känslighet och för att spegla internationella rörelser behövs.

I studien Parenthood In Transition – genomförd av Osman, Flacking och Schon (2016), på temat somaliskfödda föräldrars erfarenheter i Sverige – uttryckte dessa föräldrar en önskan om att få en “övergång” och kunna fokusera på sin och sina barns framtid. Sådana föräldraövergångar – och särskilt de framgångsrika – bygger på föräldrastöd och spänner, enligt studiens resultat, över två sammankopplade områden. Det första av dessa områden handlar om kunskap om hur samhället

fungerar samt om juridiska rättigheter och skyldigheter i den nya kulturen, och det andra gäller föräldrastil och kommunikationsförmåga, särskilt ifråga om föräldrars anknytning till sina barn. Studiens resultat tydde på att socialtjänst och skola, samt yrkesverksamma inom dessa verksamheter, bör erbjuda föräldrastöd och kommunikationsträning till invandrarföräldrar under de inblandade barnens hela barndom (Ibid).

Avslutningsvis har även en holländsk studie undersökt i vilken grad marginaliserade marockansk-holländska ungdomar litar på landets socialtjänst (Azghari, Van de Vijver & Hooghiemstra, 2018). I studien beskrivs socialsekreterares möjlighet att spendera tillräckligt mycket tid med dessa ungdomar som nyckeln till att bygga förtroende dem emellan. Förutom detta berodde ungdomarnas förtroende för socialtjänsten även på dennas förmåga att involvera ungdomarnas omgivning, såsom deras föräldrar och familj, i sitt arbete, samt se till att de hade förebilder och ett stabilt nätverk (Ibid).

# 3. Teoretiskt ramverk och begrepp

Detta avsnitt beskriver det teoretiska ramverk som använts för att analysera vårt material. Ramverket består av flera teoribildningar, främst organisationsteori, vilken används för att analysera socialsekreterarnas organisationella förutsättningar, och barndomssociologi, vilken används för att förstå relationen mellan ett lågt förtroende för socialtjänsten och målet om barns bästa. Förutom detta bygger studien även på ett interkulturellt perspektiv, vilket belyser hur olika aktörers kulturella bakgrund påverkar kommunikationen mellan exempelvis socialsekreterare och klienter med utomeuropeisk bakgrund. Slutligen drar studien även nytta av teorin KASAM – känslan av sammanhang – för att utforska hur socialtjänstens och klienters metodval, förhållningssätt och inbördes relationer påverkar mötet dem emellan, och därmed även förtroendet för socialtjänsten.

## 3.1 Organisationsteori

### 3.1.1 Gräsrotsbyråkrati

Johansson, Dellgran och Höjer (2015) definierar en gräsrotsbyråkrat som en professionell tjänsteman med direktkontakt med medborgarna och handlingsutrymme i sina arbetsuppgifter. Dessa byråkrater fattar beslut genom att tolka lag och kommunala riktlinjer. Begreppet bygger på Lipskys begrepp ”street-level bureaucrats”, vilket, i Johansson et als (2015) översättning blir ”gräsrotsbyråkrater”, ”frontlinjebyråkrater” eller ”gatubyråkrater”. Eftersom vi anser det bäst lämpat både att illustrera socialsekreterares roll inom socialtjänsten och idén om att socialarbetare, utifrån eget handlingsutrymme, har ett nedifrån-och-upp-perspektiv på förändring kommer termen ”gräsrotsbyråkrat” att föredras i denna uppsats. Enligt Lipsky (2010) arbetar dessa gräsrotsbyråkrater, som nämnt, för en ”bottom-up”-förändring i sina organisationer, vilket syftar på att de oftast arbetar längst ned i organisationen, i en roll där de möter brukare ansikte mot ansikte. Tillsammans med andra typer av tjänstemän skulle exempelvis socialarbetare kunna ses som gräsrotsbyråkrater. Dessa personer, i denna roll, utför och tillhandahåller tjänsten som klientmöten och påverkansarbete samtidigt som de

stys av den egna organisationens riktlinjer och ramar. Socialarbetare kan på så vis tvingas in i ett dilemma där de, å ena sidan, behöver möta brukarnas krav, behov och förväntningar, medan de, å andra sidan, också måste leva upp till medborgares – och den egna organisationens – krav på effektivitet både i det faktiska arbetet och i samhällstjänster överlag (Lipsky, 2010). Förutom detta innebär arbetet som gräsrotsbyråkrat även att på rätt sätt och utifrån verksamhetens uppdrag kategorisera brukare och inkludera dem inom organisationens verksamhetsfält (Johansson et al. 2015). Det innebär också att en av gräsrotsbyråkraterns första uppgifter är att göra en potentiell hjälpsökande till just en klient, vilket vanligtvis innebär att den enskilda individen och hans eller hennes livssituation och problem formuleras om efter den form som överensstämmer med organisationens befogenheter.

I denna, samt i andra, processer är gräsrotsbyråkraterns arbetsuppgift att representera organisationen och matcha dess resurser med individens behov (Ibid). Begreppet fångar på så sätt också upp de möjligheter och begränsningar av vilka mötet mellan socialarbetare och brukare präglas. Förutom detta måste socialarbetaren, vid sina beslut om insatser till den enskilde, även förhålla sig till organisationens mål och styrande politiska ramar (Ibid). Utöver detta innebär rollen som gräsrotsbyråkrat även makt gentemot klienten, eftersom byråkraten – exempelvis en socialsekreterare – är den enda som har full insyn både i klientens ärende och i organisationen. Detta förhållande handlar därför dels, enligt Lindelöf och Rönnbäck (2004), om att vara yttersta beslutsfattare i en offentlig förvaltning som med sin omdömesförmåga kan tolka omständigheter som inte helt regleras, men också dels om att gräsrotsbyråkrater ofta är både många och utspridda i hela organisationen, vilket innebär att de politiska besluts som styr organisationens ramar i slutändan utformas av handläggare.

Gällande vår studie, slutligen, är begreppet gräsrotsbyråkrat därför relevant för att förstå de intervjuade socialsekreterarnas förhållningssätt och bemötande, särskilt när det gäller framkommen misstro mot organisationens riktlinjer och mål.

### *3.1.2 Handlingsutrymme*

Enligt Lipsky (2010) kan begreppet ”discretion” – översatt av Johnson et al. (2015) som ”handlingsutrymme” – användas för att beskriva i vilken grad en gräsrotsbyråkrat, i sin arbetsroll, är fri att fatta beslut utifrån enskilda fall och faktorer, eller styrs av gällande lagar, regler och riktlinjer. Gällande socialsekreterare bygger denna yrkesroll på direktkontakt med människor som av ett eller annat skäl är i behov av stöd (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008) och som socialsekreteraren, utifrån gällande lag, riktlinjer och policy, ska stödja i form av insatser. För att kunna genomföra dessa insatser – och för att kunna förhålla sig både till sin organisations riktlinjer och klientens behov och för att kunna agera inom sin roll – har socialsekreteraren därför en viss frihet: handlingsutrymmet. Detta handlingsutrymme innebär att socialsekreteraren, utifrån sin professionella kompetens, har viss autonomi, frihet och valmöjlighet i sin roll. Handlingsutrymmet kan också ses som ett samspel mellan organisationens ramar och gräsrotsbyråkraternas professionella kompetens. I fallet socialsekreterare innebär detta att socialsekreteraren, med sin professionella kunskap, bedömer vilka insatser och val som står till buds utifrån organisationens förutsättningar och uppdrag (a.a.). Detta utrymme existerar, enligt Lipsky, alltid, eftersom till exempel socialarbetare och andra gräsrotsbyråkrater inom offentliga verksamheter ofta arbetar med knappa resurser och otydliga policys. I förlängningen leder detta lätt till generella lösningar och ett rutinbaserat arbetssätt som en metod för att möta de flesta klienters behov. Denna bild, det vill säga Lipskys, får dock mothugg av Howe (Evans & Harris 2004) som menar detta synsätt inte längre stämmer, då moderna socialarbetare, och deras handlingsutrymme, i högre grad bestäms av administrativa regler beslutade av en organisationsledning. Enligt Evan och Harris, fortsättningsvis, kvarstår dock socialsekreterares handlingsutrymme, även om de också instämmer i bilden av en ökad anpassning till administrativa regler. På samma tema anser Johnsson et al. (2015) att, även om administrativa regler givetvis finns, finns det även sätt för socialsekreterare att genom exempelvis arbete för förändring ”inifrån”, opinionsbildande arbete ”utifrån” eller helt sonika kringgå problemet göra motstånd mot ramarna och utöka sitt handlingsutrymme. Denna motståndstanke ställer krav på socialsekreteraren att göra val, men också att ta personlig ställning i sin handläggning (Ibid). Sammanfattningsvis innebär alltså detta att handlingsutrymme

inte främst beror på en binär konflikt mellan frihet och styrning, utan snarare på en individuell kombination av den enskilde socialsekreterarens utrymme, frihet och makt, hur hans eller hennes organisation (och dess riktlinjer) villkorar det möjliga handlingsutrymmet samt, slutligen, på hans eller hennes, och professionens, kompetens.

Sammantaget redogör begreppet handlingsutrymme därmed för de marginaler som en enskild socialsekreterare – utifrån sin kompetens och sin organisations ramar och riktlinjer – har att förhålla sig till i sina beslut och bedömningar (Evans & Harris 2004). Gällande denna studie är begreppet viktigt för att förstå hur våra intervjupersoner, utifrån sina organisatoriska kontexter, agerar i sin yrkesroll, upplever sin grad av frihet och autonomi samt ser på sina möjligheter att stödja sina klienter.

### **3.2 KASAM**

KASAM (Känsla av sammanhang) är ett begrepp som, utifrån sin grund inom salutogen teori, vill förstå och beskriva individers tillit dels till sin egen förmåga att hantera motgångar samt, dels, den interna och externa världens förutsägbarhet (Antonovsky, 1991). Enligt Antonovsky består begreppet av tre centrala delar – begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet – och individer med höga värden på dessa indikatorer har en hög KASAM (Ibid).

Begreppets ursprungliga definition hade begriplighet – den grad i vilken en person upplever omvärlden som strukturerad, sammanhängande, förnuftsmässig och ordnad snarare än kaotisk, oordnad och oförklarlig – som kärna (Antonovsky 1991). Människor med en hög känsla av begriplighet förväntar sig att deras framtida stimuli är förutsägbara samt att eventuella överraskningar går att förklara. Förutsägbarheten har ingen relation till dessa stimuli – exempelvis misslyckanden, krig eller död – önskvärdhet, utan endast deras begriplighet (Ibid). Komponent nummer två, hanterbarhet, beskriver huruvida samma person upplever sig ha de resurser som krävs för att bemöta stimuli och händelser eller ej, och där personer med hög känsla av hanterbarhet, vid svåra situationer, i lägre grad känner sig

orättvist behandlade eller som offer för omständigheter. Den sista komponenten, meningsfullhet, beskriver personers motivation och engagemang vid olika händelser. Komponenten belyser vikten av att känna sig som medverkande och delaktig i de händelser och processer som påverkar både ens vardag och ens liv överlag. Människor med hög känsla av meningsfullhet har därför, enligt teorin, lättare att exempelvis välkomna utmaningar och se dem som bärare av känslomässig innebörd och som händelser värda engagemang och energi.

Enligt Antonovsky (1991) beror möjligheten att mäta känslan av sammanhang på förståelsen av relationen mellan de tre komponenterna. Exempelvis är kombinationen mellan låg begriplighet och hög hanterbarhet ovanlig, eftersom nivån av hanterbarhet vanligtvis är beroende av den av begriplighet och det, vid utmaningar, oftast krävs en tydlig bild av utmaningarnas karaktär för att uppleva att man har resurser att klara av dem – en svår sak att åstadkomma om man även upplever världen som kaotisk och oförutsägbar (Ibid). Å andra sidan behöver en hög känsla av begriplighet inte innebära en tilltro till att man kommer klara svårigheterna och kombinationen hög begriplighet och låg hanterbarhet leder därför ofta till en vilja till förändring – ett ombyte som dessutom bestäms av känslan av meningsfullhet. I de fall då personer har ett högt engagemang och en likadan känsla av förståelse för sin situation kommer det därför sannolikt även att finnas motivation och en vilja att finna resurser för den nämnda förändringen (Antonovsky, 1991). I motsatt fall brukar avsaknad av denna motivation leda till att man slutar reagera på stimuli, vilket innebär att världen tycks obegriplig och man slutar söka efter resurser. I ytterligare ett exempel brukar låg begriplighet och låg hanterbarhet men hög meningsfullhet leda till ett stort, men ibland ofruktbart, engagemang och mod i sökandet efter såväl förståelse som resurser (Ibid).

Angående komponenternas vikt, slutligen, verkar Antonovsky (1991) anse att meningsfullhet väger tyngst, eftersom även hög begriplighet och hög hanterbarhet i denna komponents frånvaro oftast blir kortvarig, medan personer med högt engagemang alltid har möjlighet att finna både resurser och förståelse. Efter denna kommer begriplighet, eftersom hög hanterbarhet förutsätter denna förståelse (Ibid). Angående hanterbarhet, slutligen, är även denna komponent givetvis viktig, eftersom en person som inte tror på sina tillgängliga resurser sannolikt kommer



uppleva minskad meningsfullhet och motivation. För en komplett problemlösning krävs därför, enligt teorin, KASAM i sin helhet.

Gällande denna studie är KASAM främst värdefullt för att förklara och förstå de berörda socialsekreterarnas känsla av sammanhang i sina möten med misstro, men även för att förstå och utvärdera de insatser de gör i sina förändringsprocesser för att skapa allianser och öka klienternas förtroende.

### **3.3 Interkulturellt perspektiv**

Enligt Stier (2019) är interkulturell kommunikation den som sker mellan människor med olika kulturell bakgrund. Eftersom alla människor både ingår och deltar i flera olika kulturer och grupp-gemenskaper handlar dessutom interkulturella studier om möten mellan kulturer och individer med olika sådan bakgrund. I relation till detta innebär ett interkulturellt perspektiv till exempel att en organisation reflekterar över om det finns någon särskild kompetens eller information som dess personal behöver eller om något behöver anpassas i bemötandet av klienter och anhöriga (Kunskapsguiden, 2022). Enligt samma författare, Stier (2019), har landets invandring gjort Sverige alltmer mångkulturellt, vilket innebär ökade krav på interkulturella perspektiv och kunskap både privat och i arbetslivet. Dessutom har människor från olika kulturer ofta, åtminstone delvis, olika erfarenheter, värderingar och uppväxtvillkor, vilket, för socialarbetare, innebär att interkulturell kunskap är en förutsättning för ett gott arbete. På grund av sina kulturella skillnader kan socialtjänstens klienter också ha olika inställning till, exempelvis, vilken roll förvaltningens insatser bör ha jämfört med familjens. Dessa skillnader innebär att frågan om socialarbetarens och brukarens interna bemötande och kommunikation blir än viktigare och att kontakten, kanske särskilt i början, mellan en annorstädes kulturellt, religiöst, socialt och ekonomiskt uppvuxen migrant och det svenska systemet – förhoppningsvis uppfattat som tryggt, inkluderande och positivt – blir central (Ibid). Slutligen innebär ett interkulturellt perspektiv även en självreflekterande process i vilken betraktaren försöker förstå både sin egen och den andres kultur och identifiera såväl likheter som skillnader (Pergert, Ekblad, Enskär, & Björk, 2008).

Gällande just denna studie är denna teori relevant för att analysera betydelsen av kultur i mötet mellan socialsekreterare och klient, både ifråga om intervjupersonernas idéer kring det generella mötet med barn och familjer med utomeuropeisk bakgrund samt det med de med lågt förtroende för socialtjänsten specifikt.

### **3.4 Barndomssociologi**

Med hjälp av sociologiska tekniker och med bas i hur dagliga sociala fenomen påverkar barn både psykiskt och kroppsligen redogör barndomssociologi för handlingar och processer relaterade till människors barndom (Hallden 2005:5–11). Teorin ser barndomen som en strukturell samhällskomponent, vilken återspeglar sociala och kulturella förändringar hos individer i uppväxtmiljö (Ibid). För barn betyder det att de, på ett av omgivningen såväl positivt som negativt påverkat socialiseringsstadium, har positionen som objekt (Ibid). Denna teori präglas även av utgångspunkten att barndom inte endast är ett biologiskt begrepp, utan ett sociokulturellt och kontextberoende sådant, vilket – på grund av olika, föränderliga och stundtals samexisterande idéer om detsamma – ser olika ut i olika samhällen. Eftersom alla barn dessutom även har kön, etnicitet och klasstillhörighet kommer varje barn betraktas olika i olika samhällen och kulturer. Likaså bör barndom, enligt barndomssociologin, inte heller betraktas som bara en övergång till vuxenliv utan som en egen social grupp (Halldén, 2005) och barn bör ses som delaktiga, kulturskapande individer vars perspektiv – barnperspektivet – bör tas på allvar. På samma sätt bör barndom, inom denna teori, ses mer som ett varande ("being") än ett blivande ("becoming") och barnets egna perspektiv på sina idéer och tankar synliggörs mer.

Enligt Eriksson och Näsman (2008) finns även två andra, liknande perspektiv på barndom – omsorgsperspektiv och delaktighetsperspektiv – där barn, inom omsorgsperspektivet, definieras som individer i behov av stöd, hjälp och skydd, medan de, inom delaktighetsperspektivet, ses som aktörer i nuet. Dessa perspektiv måste inte utesluta varann utan kan enas i en barnsyn som inkluderar både utsatthet

och aktörskap. Ur en mer praktisk synvinkel, avslutningsvis, kan samtal med barn även leda till ökad kunskap om deras egna uppfattningar, exempelvis om en frågas lösningar och problem, och förbättra valet av möjliga insatser.

Gällande socialtjänsten specifikt ska dess arbete, enligt SoL och LVU, alltid utgå från "barnets bästa", vilket, i överensstämmelse med såväl FN:s barnkonvention som barndomssociologin, görs genom att betrakta barn som självständiga individer med egna viljor (Unicef, u.å.a). Detta synsätt sammanfaller även med Swärds (2016) inställning att socialtjänsten måste säkerställa att barn – när de ska uttrycka sina åsikter och tankar – får göra det i en miljö där de känner sig trygga och respekterade.

Angående denna studie anser vi både barndomssociologin överlag och perspektivet om barnets bästa specifikt viktiga för att förstå våra socialsekreterares beskrivningar av misstrons konsekvenser för barn, och deras egna förhållningssätt till det.

# 4. Metod och metodologiska överväganden

I detta avsnitt presenteras samtliga delar av studiens metodologiska val: urval, genomförande, intervjubearbetning, analysmetod, etiska principer och överväganden, reliabilitet, validitet samt författarnas inbördes arbetsfördelning. Förutom att redogöra för dessa aspekter innehåller avsnittet även en löpande reflektion över relevanta metodologiska val.

## 4.1 Val av metod – fördelar och begränsningar

Studien bygger på semistrukturerade kvalitativa intervjuer i vilka deltagarna berättar om sina upplevelser och åsikter angående det låga förtroendes orsaker och lösningar. Denna metod är vanlig inom så kallad kvalitativ forskning, vilken, enligt Bryman (2018), innebär ett synsätt, särskilt inom samhällsvetenskap, som inte bygger på insamling eller generation av kvantitativa data. Enligt samma författare är ett av de huvudsakliga intresseområdena för denna kvalitativa forskning undersökningspersonernas egna upplevelse av världen (Ibid). Av detta skäl fokuserar just kvalitativa intervjuer även främst på den intervjuades egna uppfattningar, ståndpunkter och synsätt. Denna metod har, för oss, framstått som lämplig för att uppnå vårt syfte.

Med målet att besvara våra ställda frågeställningar har våra intervjuer utgått från en intervjuguide (se bilaga 1). Intervjuerna har, som nämnt, varit semistrukturerade, vilket innebär att de har utgått från ett frågeschema med på förhand bestämda frågor, men även att frågornas ordningsföljd varierat (Bryman, 2018). Frågeguiden, vilken utformats utifrån studiens syfte, har främst bestått av öppet ställda frågor med fokus, å ena sidan, på de intervjuades egna erfarenheter av att arbeta med personer som misstror socialtjänsten samt, å den andra, deras åsikter och tankar gällande dessa erfarenheter. Fördelen med denna typ av intervju är att den, i sitt syfte att ge kunskap om det avsedda ämnet, ger intervjuaren ett större utrymme att

styra intervjun utifrån intervjupersonens prioriteringar och erfarenheter. En möjlig nackdel, å andra sidan, är att intervjupersonen, vilket i vårt fall hände vid ett par tillfällen, stundtals framför information utan relevans för studiens fokus. När detta skett har intervjuens riktning, i vårt fall, försökt ändrats och fokus återförts till det avsedda ämnet.

## 4.2 Urval

Så länge metodologiska val styrs av studiens syfte kan olika urvalsmetoder, enligt Jacobsen (2012), kombineras. Vårt urval inkluderar därför en kombination av olika metoder. I detta avsnitt beskrivs dessa kombinationer, inklusive en reflektion om deras effekter på vår studie.

### 4.2.1 Urvalsprocess

I vår studie har vi valt att fokusera på socialsekreterares erfarenheter, tankar och åsikter om vårt valda fenomen. Dessa socialsekreterare är anställda på barn- och familjeenheten i olika kommuner i Sverige. Valet att fokusera just på denna målgrupp bygger på antagandet att socialsekreterare på dessa enheter sannolikt har en god förståelse för såväl vårt valda problem som dess lösningar eftersom de arbetar nära de grupper vi vill undersöka och har ett brett perspektiv på arbetet med barn i utsatthet. Med anledning av studiens begränsade omfång har vi även valt att fokusera endast på denna målgrupp och inte inkluderat exempelvis klienter eller personer i andra yrkesroller inom socialtjänsten, eller liknande.

### 4.2.2 Urval av intervjupersoner

Som ovan nämnt har vi under arbetets gång använt flera urvalsmetoder. En av dessa metoder har varit självurval, det vill säga att intervjupersonerna själva väljer om de vill delta eller ej (Jacobsen, 2012). Vid studiens början var vår förhoppning att träffa socialsekreterare från olika stadsdelar i Göteborg, vilket ledde till att vi gav

information om studien till flera av stadens socialkontor (se informations- och samtyckesblankett, bilaga 2 och 3). Denna insats genererade dock bara ett svar. I syfte att finna fler deltagare lyckades vi därför även få kontakt med tre ytterligare intressenter via Facebook-grupper. Denna metod – det vill säga självurval – har givetvis, liksom alla andra urvalsmetoder, risker. Enligt Jacobsen (2012) kan denna metod exempelvis innebära en risk både för snedfördelning och bortfall. Detta kan innebära att endast respondenter med starka upplevelser eller åsikter deltar eller att andra möjliga respondenter förbises eftersom de aldrig får kännedom om studien (Ibid). I vårt fall är vi medvetna om att risk för bortfall och snedfördelning – kanske särskilt eftersom studiens ämne var väldigt aktuellt då den genomfördes – givetvis finns samt att resultatet eventuellt hade varit annorlunda med andra intervjupersoner (till exempel socialsekreterare med andra erfarenheter), men vi tror ändå att vårt urval var ett gott val. Skälet till denna inställning är helt enkelt att vi, utifrån studiens innehåll, sökte respondenter med erfarenhet av arbete med personer med lågt förtroende för socialtjänsten och att de personer vi i slutändan intervjuade hade just denna erfarenhet.

Förutom självurvalet ovan har vårt urval även grundats på bekvämlighetsurval, vilket innebär att studien även inkluderar deltagare som, såväl av strategiska som tillgänglighetsmässiga faktorer, har möjlighet att delta (Bryman, 2018). Efter att, med fyra genomförda intervjuer, ha insett att inhämtat material inte var tillräckligt nyanserat och omfattande lyckades vi därför, via sociala kontakter, nå en socialsekreterare med tidigare erfarenhet inom det angivna området. Denna person kontaktades per telefon, godkände deltagande, informerades om studien, mottog informations- och samtyckesbrev (se bilaga 2 och 3) via mail och intervjuades.

Sammanfattningsvis anser vi att studiens urvalsmetoder och resultat – oaktat eventuella sidoeffekter – är tillräckligt starka, särskilt eftersom de personer vi intervjuat uppvisat en inbördes variation, exempelvis ifråga om arbetsplats samt antal år i yrket, vilket ytterligare stärker våra resultat. Eftersom båda de använda urvalsmetoderna dessutom utgår från antagandet att deltagande intervjupersoner besitter värdefull kunskap om ämnet ifråga anser vi även att de, med sin generellt sett långa erfarenhet inom området, kunnat bidra med användbar information (Jacobsen, 2012). Våra fem genomförda intervjuer ger därför i våra ögon – och

särskilt med tanke på uppsatsens syfte och förutsättningar, samt med hänsyn till eventuella nackdelar– en tillräckligt informativ och nyanserad bild av den undersökta frågan.

### **4.3 Genomförande av intervjuerna**

Samtliga intervjuer föregick av att studiens informationsbrev (se bilaga 2), i vilket bland annat syfte och datahantering beskrevs, skickades till deltagarna. Dessa kontaktades därefter via mail, mobil och Facebook och överenskommelser gällande tid och plats, främst utifrån deltagarnas preferenser, gjordes. Fyra av fem genomförda intervjuer skedde digitalt samt en fysiskt. Angående de digitala intervjuerna, vilka skedde via Zoom, genomfördes dessa på detta vis eftersom tre intervjupersoner inte befann sig i Göteborgsområdet samt en person, även om denne arbetar i närområdet, ansåg det enklare. Den sista intervjun, den fysiska, genomfördes på deltagarens nuvarande arbetsplats.

Angående oss själva deltog vi i fyra intervjuer var och var frånvarande vid en intervju vardera. Samtliga intervjuer spelades in efter att deltagarna samtyckt till detta. Gällande de digitala intervjuerna spelades dessa in med video på Zoom och simultan ljudupptagning via mobiltelefon för att säkerställa ljudkvalitet, och angående den fysiska intervjun spelades endast ljud in, via mobilapplikationen "Diktafon". Vid samtliga intervjuer är vår egen uppfattning att de genomfördes i positiv anda och med intervjupersoner som var trygga i sin roll.

### **4.4 Bearbetning och analys**

Det samlade intervjumaterialet har analyserats med hjälp av tematisk metod. Denna analysmetod – enligt Bryman (2018) en av de vanligaste vid kvalitativ analys – karaktäriseras av att författaren med hjälp av kodning och med fokus på intervjupersonens svar identifierar, analyserar och beskriver förekommande teman och subteman (Ibid). Metoden – med sitt fokus på intervjupersonens upplevelser, erfarenheter och åsikter – har ansetts lämplig för att besvara studiens

frågeställningar. Materialets indelning i teman och subteman ger det dessutom en tydlig struktur vilket bidrar till en smidig datahantering.

Tematisk analys genomförs vanligtvis i sex steg. Det första steget utgörs av genomläsning och transkribering av erhållet material (Ibid). I vårt fall genomfördes detta genom att intervjuerna transkriberades direkt efter genomförande samt, i ett första steg, transkriberades från ljud till text genom Googles ”Instant Transcription”-app samt, i ett andra, genom att samtliga inspelningar och transkriptioner kontrollerades för att säkerställa deras överensstämmelse med inspelningsmaterialet. Kvaliteten på inspelningarna har dessutom varit god och de flera digitala inspelningarna har även – liksom Bryman (2018) påpekar – kunnat pausats, backats och återuppspelas, vilket förenklar detta arbete.

Steg två i vår analys är att det transkriberade materialet läses noggrant (Bryman, 2018). Båda uppsatsförfattare har därför läst igenom materialet upprepade gånger med målet att bekanta sig med det. Nästa steg, nummer tre, är att materialet kodas och koderna omvandlas till teman och subteman kopplade till studiens syfte (Ibid). I vårt fall kodades materialet först av respektive uppsatsförfattare individuellt – vilket innebär att det först kodades dubbelt – varpå vi sedan diskuterade och justerade våra identifierade koder. Detta förfarande innebar att bägge författare fick möjlighet att tolka materialet självständigt, men även att risken för missade eller förbisedda koder minskades. I steg fyra sorterades koderna, på basis av deras innehåll, i grupper, vilka omformades till möjliga teman och subteman. Steg fem innebar att varje tema definierades och namngavs samt att de organiserades i huvud- och subteman. Detta arbete resulterade i de övergripande temana ”misstrons uttryck och konsekvenser”, ”interpersonellt bemötande av misstro” samt “organisatoriska och samhällsliga bemötande av misstro” samt subtemana ”arbetsallians”, ”barnets bästa”, ”bemötande och förhållningssätt”, ”informationsförmedling”, “förbättringsförslag”, “metoder”, ”organisatoriskt stöd”, ”hinder och förändringsförslag”. Grunden för materialets tematisering var givetvis studiens syfte och teman utan relevans för detta exkluderades.



## 4.5 Etiska överväganden och principer

Liksom i alla andra delar av samhällslivet är etik en viktig del av forskning, vilken ska beaktas under hela forskningsprocessen (Kalman & Lövgren, 2019). Av detta skäl har denna studie utgått från de forskningsetiska principer som framkommer av Vetenskapsrådets (2017) etiska kommittées granskning av forskningsprojekt inom samhällsvetenskap och humaniora. Dessa principer innefattar bland annat individskydds krav, vilket bygger på det så kallade informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2017). Principerna, samt denna studies förhållande till dem, utvecklas ytterligare nedan.

Gällande informationskravet innebär detta att en forskare, innan en respondent besvarat en förfrågan om att medverka i en studie, har en skyldighet att informera denne om dess syfte (Ibid). Under arbetet med att hitta deltagare till denna studie skickades därför ett informationsbrev (se bilaga 2) ut till samtliga barn- och familjeenheter inom socialtjänsterna i Göteborgs stad och Malmö stad. Detta brev innehöll information om studiens syfte och frågeställningar, författarnas kontaktuppgifter, handledarens mejl och telefonnummer samt om att deltagande i studien är frivilligt. För att säkerställa att varje deltagare tagit del av denna information inleddes dessutom varje intervju tillfälle med en påminnelse om, och en ytterligare beskrivning av, både det utskickade brevet och om studiens utformning och användning. Av detta skäl bör informationskravet, i vår mening, kunna betraktas som uppfyllt.

Angående samtyckeskravet innebär det att respondenterna erbjuds möjlighet att ge sitt samtycke till studien och själva aktivt välja fritt huruvida de vill delta (Vetenskapsrådet, 2017). Kravet innefattar även att respondenten besitter rätten att närsomhelst återta sitt samtycke eller undvika att svara på vissa frågor (Ibid). Ifråga om denna studie så mottog alla potentiella intervju personer ett samtyckesbrev (se bilaga 3), i vilket de även informerades om möjligheten att ställa frågor till ansvariga uppsatsförfattare innan de gav sitt muntliga samtycke. Vid samtliga genomförda intervjuer har intervju personen även gett ett muntligt samtycke till inspelningen av själva intervjun.

Gällande konfidentialitetskravet innebär det att respondenternas identitet ska skyddas och anonymiseras samt det insamlade materialet behandlas korrekt (Vetenskapsrådet, 2017). Genom tidigare nämnt informationsbrev har samtliga deltagare informerats om att all data som kan kopplas till en enskild respondent kommer anonymiseras. Vi har även informerat om att en uppsatsförfattare, trots vidtagna åtgärder, aldrig kan garantera att intervjupersonen inte kommer att bli igenkänd. Från vårt perspektiv bör konfidentialitetskravet därmed kunna anses uppfyllt.

Angående nyttjandekravet, slutligen, har detta som utgångspunkt att materialet bara får användas för studiens syfte och kravet reglerar hur insamlat material får användas (Vetenskapsrådet, 2017). Liksom tidigare har samtliga deltagare, återigen via informationsbrevet (se bilaga 2), informerats om att det insamlade materialet endast kommer användas i angivet syfte. Vi har även informerat samtliga inblandade om att inspelade intervjuer och transkriberingar raderas när uppsatsen godkänts.

#### **4.6 Studiens tillförlitlighet**

Enligt Kvale och Brinkmann (2014) relaterar reliabilitet till huruvida en undersöknings resultat kan antas bli detsamma om studiens skulle genomföras igen av en annan person och vid en annan tidpunkt. Gällande just intervjuers generella reliabilitet är det även viktigt att notera att denna stundtals – till exempel ifråga om formulering av frågor eller risken för ledande frågor och påverkade svar – ifrågasatts (Ibid). För att förebygga sådana problem har vi i utformandet av vår intervjuguide noggrant utgått från gällande frågeställningar samt, under studiens gång, även upptäckt hur intervju personer tycks svara mer utförligt på de frågor som tydligt följer guiden. Just i denna studie har vi även informerat de intervjuade deltagarna om att ingen av oss författare har svenska som modersmål. Även om detta inte utgjort något större hinder under uppsatsens gång innebar det att vi, vid ett par tillfällen under pågående intervju, behövt upprepa eller omformulera en fråga.

Förutom aspekterna ovan anför Kvale och Brinkmann (2014) att reliabilitet inom kvalitativ forskning även handlar om att tydligt och fullständigt redogöra för forskningsprocessens alla delar. Av detta skäl har vi i, i detta kapitel, kontinuerligt reflekterat kring metod och resultat. Vi har även, av samma skäl, varit tydliga med varför vi anser att vår valda metod, semistrukturerade kvalitativa intervjuer, varit ett gott alternativ för att besvara våra frågeställningar. Med detta sagt, och med hänsyn till att misstro mot socialtjänsten knappast är någonting okänt, vill vi dock även poängtera att intervjuerna, som tidigare nämnt, skedde under en tid då socialtjänsten var kraftigt ifrågasatt, vilket naturligtvis kan ha påverkat både intervjupersonernas inställning till frågan och deras föreslagna lösningar.

Förutom reliabilitet är även validitet en central metodologisk komponent. Denna aspekt handlar om huruvida vald metod, i detta fall intervjuer, besvarar vårt syfte och våra frågeställningar, och där en studie anses ha hög validitet om så är fallet (Kvale & Brinkmann, 2014). Just denna fråga om huruvida man faktiskt undersöker det man sagt att man ska undersöka är även extra viktig vid kvalitativ forskning, liksom även synen på validitet som en öppen och kunskapsskapande process i vilken författaren får utrymme att tolka materialet (Ibid). I just denna studie är det erhållna materialet ett resultat av för syftet relevanta, öppna frågor, vilka genererar upplevelser, tankar och åsikter hos deltagaren. Vi har även, i vår bearbetning av materialet, strävat efter att tolka framkomna teman och citat i sin kontext, vilket också medfört att vi – så långt det varit möjligt och i syfte att öka våra tolkningars kontextualitet, vetenskaplighet och validitet – inkluderat relativt långa citat i vår resultatdel. Studiens interna validitet bör därför, såvitt vi kan bedöma, vara relativt hög.

Vid sidan om intern validitet, slutligen, kan en studies validitet även mätas externt. Denna externa validitet handlar om huruvida resultatet går att generalisera – något som, när det gäller kvalitativa studier, inte alltid är fallet (Jacobsen, 2012). Eftersom kvalitativ forskning dessutom ofta bygger på ett mindre antal intervjuer med personer med ett antal gemensamma egenskaper tenderar dess resultat att vara kontextuellt unika (Bryman, 2018). Med tanke på detta har vi i denna studie – baserad som den är på de enskilda intervjupersonernas åsikter, upplevelser och erfarenheter – inte främst strävat efter generaliserbarhet utan snarare efter att, med

hjälp av relevanta teorier och material, så gott som möjligt besvara givna frågeställningar och nå fördjupad förståelse för deltagarnas erfarenheter.

#### **4.7 Arbetsfördelning**

Denna uppsats har skrivits gemensamt av två författare. Vi har, under arbetets gång, strävat efter ett tätt och rättvist samarbete. Textförfattandet har skett i ett gemensamt Google-dokument, i vilket båda har kunnat ta del av, och ge återkoppling på, den andres text. Gällande transkribering har vardera författare transkriberat två och en halv intervju, varpå var och en oss, i syfte att få en helhetsbild av materialet, genomförde individuella tematiseringar av allt inhämtat material. Med detta som grund har vi därefter, via gemensamma diskussioner, identifierat vilka teman som haft högst relevans för våra frågor. Genom hela arbetat har vi varit i kontinuerlig kontakt, inklusive via digitala verktyg som exempelvis Zoom, och vårt samarbete har präglats av innehålls- och metodfokuserade aspekter.

## 5. Resultat

I detta kapitel presenteras studiens resultat. Materialet relateras till tidigare forskning och det teoretiska ramverket och resultaten tematiseras och beskrivs tillsammans med vår analys. Resultatet består av följande huvudteman: “misstrons uttryck och konsekvenser”, “interpersonellt bemötande av misstro” samt “organisatoriskt och samhällligt bemötande av misstro”.

### 5.1 Misstrons uttryck och konsekvenser

Under samtliga intervjuer uppger respondenterna att de har erfarenhet av att arbeta med klienter med utomeuropeisk bakgrund och lågt förtroende för socialtjänsten. Denna misstro uttrycks på flera olika sätt samt försvårar möjligheten till en god arbetsallians, vilket även hindrar arbetet för barns bästa (Gladstone, Dumbrill, Leslie, Koster, Young, & Ismaila 2014). I detta avsnitt presenteras de intervjuades upplevelser och anförda konsekvenser av misstron mot socialtjänsten. Materialet uppdelas i underrubrikerna arbetsallians och barnets bästa.

#### 5.1.1 Arbetsallians

I flera av våra intervjuer berättar respondenterna om olika exempel på handlingar och uttalanden som de tolkar och upplever som brist på tillit till socialtjänsten. Respondenterna tycks också anse att denna misstro är vanligt förekommande hos klienter och att den försvårar skapandet av en arbetsallians mellan socialsekreterare och klient – en viktig förutsättning för ett lyckat förändringsarbete. Enligt Luborsky (1976) består denna allians av två delar: a) att tjänstemannen – i vårt fall socialsekreteraren – ifråga erbjuder en varm, stödjande relation, samt b) att den berörda klienten önskar delta i den erbjudna processen. Detta avsnitt fokuserar på de klientrelaterade aspekterna av en arbetsallians, till exempel hur klienter uttryckt misstro mot socialtjänsten under utredningsprocessen samt vilka konsekvenser denna misstro får för barnet ifråga. Den professionella aspekten av alliansen – det vill säga socialsekreterarnas bemötande, metoder och förhållningssätt – presenteras

i nästa avsnitt.

Enligt våra respondenter finns en bred variation i hur klienter uttrycker sin misstro, men det finns även gemensamma nämnare. En sådan nämnare är klientens svårnåddhet, både i termer av kontaktbarhet – exempelvis att ha ett första samtal, oavsett ämne, efter inkommen orosanmälan – och av att nå fram med socialtjänstens budskap. Exempelvis berättar en av våra respondenter att:

Det finns föräldrar som inte kommer på mötet, och säger: “jag behöver inte vara hos er, jag kommer här till mötet men ni ska inte prata med mina barn” [...] Så kan det också visa sig.

Respondent 1

Detta citat visar hur misstron kan ta sig uttryck genom att klienter gör det svårt för socialsekreterare att nå dem och att genomföra utredningar. Möjligheten för föräldrar att bestämma över sitt deltagande beror dock på om den aktuella insatsen är SoL- eller LVU-baserad. Oavsett lagrum och insatsens faktiska innehåll innebär dock klienters ovilja att ha kontakt med socialtjänsten att vad Luborsky (1976) beskriver som åtagande till utredningsprocessen, samt vilja att delta, saknas. Med utgångspunkt i denne forskares syn på alliansers komposition saknas därmed två av tre centrala faktorer och möjligheten att skapa allians försämras. Ett annat exempel på misstrons uttryck, beskrivet av en respondent, är hur klienter, vid ett vanligt möte, kan utgå från synen på socialtjänsten som motståndare och närvara vid ett första möte tillsammans med advokat, i syfte att skydda sig från en socialtjänst de vet omhändertar barn. Denna inställning innebär också att även om socialsekreterare har en skyldighet – en ”advocacy-skyldighet”, eller skyldighet till företräderskap, som Akademikerförbundet SSR (2017) uttrycker det – att säkerställa att mötet med klienter präglas av stöd, hjälp och rådgivning upplevs det inte alltid så av klient. Respondenten ifråga berättar:

Det finns en rädsla som gör att man kanske inte dyker upp på möten, sedan när man liksom fortsätter och kallar till möten så kommer man, men då är det kanske en advokat som måste medverka, då är det en rättsprocess redan när det inte behöver vara en rättsprocess hos oss.

Många vill gardera sig men det behöver inte alls handla om ett akut omhändertagande till exempel.

Respondent 2

Flera respondenter beskriver klienters misstro mot socialtjänsten som vanlig. Förutom redan nämnda exempel, är ytterligare ett sätt på vilket misstron uttrycker sig hur vissa klienter kommunicerar sin rädsla för omhändertagande av barn direkt till socialsekreteraren. Detta omhändertagande är i många fall det enda klienter vet om socialtjänsten, en bild som både socialtjänstens ledning och generella organisation är medveten om och försöker anpassa sig till. Exempelvis uppger respondent 2:

Så det är liksom ingenting som är ovanligt för oss, utan det är det man kan förvänta sig, det kan vara lite motstånd. Och det vet ledning och organisationen om.

Respondent 2

Misstron mot socialtjänsten kan även uttryckas på mer allvarliga sätt, som exempelvis genom hot, hat eller aggression, exempelvis gentemot socialsekreteraren själv. Respondenterna berättar:

Vi kan ju ha en uttalad hotbild också, vi lever med den ganska ofta.

Respondent 2

Hur pratar man om saker och ting när folk är arga och upprörda och aggressiva också? Det påverkar en. [...] Vi behöver, jag med mina kollegor, sortera igenom oss, det är ett sekundärt trauma i det, vi lyssnar på svåra upplevelser, och försöker samtidigt hitta den här samarbetsalliansen med familjen, och ibland går det inte.

Respondent 3

Om personen är jättearg och säger att jag är dålig, då tar jag det lugnt, jag säger, "jag beklagar verkligen det här att jag misslyckades att kunna skapa en kontakt". Och jag hänvisar till att man har rätt att göra klagomål

och kontakta chefen. Om det händer en händelse kan man vara ödmjuk med det klagomålet och se vad som kunde göras bättre.

Respondent 1

Även om de är medvetna om både misstron och förekomsten av stundtals uttalade hotbilder uppger samtliga respondenter att de strävar efter att skapa en arbetsallians i syfte att öka förtroendet mellan socialtjänst och föräldrar. Med utgångspunkt i Socialstyrelsens egna riktlinjer, exempelvis en av deras handböcker (Socialstyrelsen, 2015), är ett gott möte med klienter dessutom betydelsefullt för att uppnå god kvalitet i det sociala arbetet. Detta möte handlar bland annat om respektfullt bemötande, informationsförmedling och möjligheten att byta handläggare (Ibid). I samband med våra intervjuer har samtliga respondenter förmedlat sitt sätt att bemöta misstron med en medvetenhet om detta alliansskapande och i enlighet med dessa riktlinjer.

### *5.1.2 Barnets bästa*

Socialsekreterares främsta uppgift är att, med frivillighet som norm, stödja barn och barns familjer i enlighet med vad som anses vara barnets bästa. De ska också säkerställa att barns omständigheter erbjuder trygghet och respekt för barnets åsikter, tankar och upplevelser (Swärd, 2016). Om behovet finns, och om frivilliga insatser av något skäl är omöjliga, innehar socialtjänsten, genom LVU, befogenhet att vidta tvångsåtgärder för att skydda och vårda barn (Socialstyrelsen, 2020). Denna typ av insatser ska dock, enligt samma lag, endast användas som sista utväg när andra insatser för barns bästa redan beaktats (Sveriges Riksdagen, 2022). Detta innebär även att ansvarig socialsekreterare, vid en bedömning om barns bästa, måste väga barnets behov av sina föräldrar gentemot andra faktorer (Ibid). Mot bakgrund av detta och med utgångspunkt i våra intervjusvar tycks alla respondenter anse att föräldrars misstro till socialtjänsten har en negativ påverkan på arbetet med barn och unga, till exempel genom att sannolikheten ökar för att ett involverat barn ytterligare far illa på grund av föräldrarnas vägran att samarbeta med och få hjälp av socialtjänsten. Respondent 2 beskriver denna svårighet att nå



klienter och samtala med dem och deras barn, inklusive endast i syfte att bidra med kunskap, enligt följande:

Det är klart att det försvårar ju vårt arbete, det blir jättesvårt när vi inte kan nå, dels kanske vi inte kan nå överhuvudtaget i telefonsamtal eller besök och så, men också när man sitter och samtalar och man inte riktigt når [...] Man försöker framföra att vi är här för att hjälpa men det sjunker inte in hos föräldrarna. Det försvårar, vi jobbar ju ständigt med att försöka jobba oss fram i ärendet och det är klart att när det inte går då får ju vi titta hur det här påverkar barnen när vi inte får med de som är ansvariga för barn i förändringen, och det är det som vår främsta fråga handlar om – är barnet behov tillgodosett eller inte?

Respondent 2

Denna situation, i vilken socialsekreteraren har svårt att nå fram till klienten, påminner även om ett av citaten i avsnittet ovan, vilket beskriver hur klienter kan uppge att de ”inte behöver vara där” – en inställning som, ur ett KASAM-perspektiv, kan tolkas som ett exempel på hur lågt förtroende även innebär låg känsla av sammanhang, till exempel på grund av frånvaro av meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet (Antonovsky, 1991). Dessa brister kan då också innebära att mötet med socialsekreteraren upplevs som ett tvång snarare än en möjlighet till hjälp. I ett norskt sammanhang, och med samma fokus på klientens perspektiv som här, fann Fylkesnes, Iversen, Björknes och Nygren (2015) att synen på den norska socialtjänsten bland utrikesfödda kunde delas i de två uppfattningarna att socialtjänsten, i första hand, tar barn från föräldrar och, i den andra, diskriminerar mot minoritetsfamiljer. Rädslan för socialtjänsten kan på så vis också förstås, som i detta fall, som en brist på tillit till sin egen förmåga att möta motgångar. I mötet mellan socialtjänst och förälder är dessutom maktförhållandet dem emellan ojämnt. Klienter kan även bli rädda för situationer som de inte kan hantera, vilket, ur Antonovskys (1991) perspektiv, kan förstås som låg hanterbarhet. I våra intervjuer beskriver dessutom socialsekreterarna situationer där klienterna upplever mötet med socialtjänsten som en risksituation, i vilken man har socialtjänsten som motståndare och man därför inte önskar ta till sig information, insatser eller rådgivning. Från socialsekreterarnas perspektiv leder dock denna

inställning till att de, i enlighet med citatet ovan, när barnets vårdnadshavare eller andra ansvariga vuxna inte kan nås eller kommuniceras med, tvingas utreda om barnets behov tillgodoses eller ej, vilket också innebär att frågor om LVU aktualiseras. Detta innebär även att en misslyckad arbetsallians därmed ökar risken för att socialtjänstens utredning tvingas gå mer mot tvångsåtgärder än frivillighet, även om det, för att exempelvis ett omhändertagande skulle vara aktuellt, krävs att verkligt allvarliga risker eller missförhållanden angående barnets situation föreligger. Detta glapp mellan SoL-insatser som på grund av saknad tillit och illa fungerande arbetsallians inte kan genomföras men en situation som inte är allvarlig nog för insatser enligt LVU innebär att möjligheten att tillgodose barnets behov försämras. Olyckligtvis kan denna situation även innebära att socialtjänstens förebyggande, på grund av föräldrarnas misstro, försämras samt att de barn som skulle behöva stöd från socialtjänsten går miste om det.

Förutom detta tycks socialsekreterarna även mena att när en grundläggande misstro mot socialtjänsten finns så riskerar även förvaltningens själva utredningar i sig att öka belastningen för den berörda familjen samt, om våld förekommer i hemmet, även inte kunna förebygga att detta fortsätter. Gällande denna fråga inkluderar våld mot barn, enligt FN:s barnkonvention (UNICEF Sverige, 2018), alla former av fysiskt och psykiskt våld, skada, övergrepp, vanvård, försumlig behandling, misshandel, utnyttjande och sexuella övergrepp. Dessa typer av övergrepp – samt barnets rätt till skydd mot fysiskt och psykiskt våld samt att bli hörd – regleras alla av såväl denna konvention som socialtjänstlagen, LVU och föräldrabalken. I denna fråga betonar Eriksson och Näsman (2011), i sin studie, vikten av att få barnets upplevelser erkända och bekräftade samt att deras omedelbara och långsiktiga behov tillgodoses. Om barnets föräldrar dessutom förnekar våld som barnet upplevt kan detta resultera i att barnet sluta prata om den aktuella händelsen och även tvivlar på den egna upplevelsen (Barnombudsmannen, 2005). Detta innebär att barnet inte får möjlighet att bearbeta, tolka och förstå situationer de varit med om (Eriksson & Näsman, 2011; Eriksson et al. 2007). Enligt en av våra respondenter förnekar många föräldrar våld och misshandel som deras barn kan ha utsatts för eller bevittnat, vilket innebär att barnets upplevelser inte erkänns. Respondenten säger:

Det brukar vara så här att av alla dessa utredningar, det är alltid så att föräldrar

förnekar, vilket är omöjligt för att forskning visar att det är sällan som barnen ljuger, alla föräldrar förnekar. Jag känner bara en förälder som erkände: “ja, jag tappade tålamodet och jag slagit mitt barn, jag vet att det är fel men jag kommer inte att göra det igen”. Den pappan fick böter och samhällstjänst och det blev inget omhändertagande.

Respondent 1

Detta citat belyser det faktum att när barns upplevelser av våld förnekas, exempelvis som en konsekvens av misstroende, kan detta förstås som en fortsatt psykisk misshandel. Föräldrarnas förnekelse av våld kan även utgå från en felaktig bild av att socialtjänsten som “den andra” som kommer att omhänderta deras barn – något som givetvis inte behöver vara fallet, även om exempelvis också en ringa misshandel kan leda till omhändertagande, om misshandeln inte berott på en enstaka, överilad handling (Socialstyrelsen, 2020). Som nämnt kan dock vissa föräldrars ovilja att erkänna och bekräfta barnets upplevelser, och även på så sätt kunna reparera relationen, på grund av deras okunskap om socialtjänstens arbete resultera i fortsatt misshandel för barnet. I sådana fall framkommer det väldigt konkret hur bristande kunskap om socialtjänsten – och därmed sannolikt även bristande tillit till densamma – påverkar barnets miljö och psykiska hälsa negativt. Frågan kvarstår dock även i sådana fall kring hur en socialsekreterare, när arbetsallians tycks omöjlig men förutsättningarna för omhändertagande enligt LVU saknas, kan agera, och hur han eller hon, i ett sådant läge, enklast värnar barnets bästa?

### *5.1.3 Summering och kommentar*

I flera intervjuer har medverkande socialsekreterare markerat att misstron mot socialtjänsten är vanligt förekommande. De har även redogjort för de olika sätt på vilka klienter uttrycker sin misstro. Denna kan uttryckas genom att klienten uppger att den känner oro och rädsla över utredningens innehåll och syfte, eller genom att klienten helt enkelt vägrar att samarbeta och tillgodogöra sig socialtjänstens stöd. Misstron kan även uttryckas genom att klienten medverkar vid ett första möte tillsammans med en advokat, eller genom att han eller hon – via hot eller hat – på

ett aggressivt sätt riktar den direkt mot utredande socialsekreterare. I våra intervjuer är samtliga respondenter ense om att misstron, oavsett uttryckssätt, försvårar möjligheten till samarbetsallians och påverkar arbetet med barn och unga negativt. De uppger även att målet att i barnavårdsarbetet värna barns bästa i dessa förhållanden blir svårare samt att de, i sin roll som socialsekreterare, kan hindras att genomföra frivilliga stöttande insatser för barn och föräldrar i syfte att tillgodose barnets behov. Sammantaget kan därmed sägas att klienters låga förtroende för socialtjänsten av medverkande socialsekreterare definitivt upplevs som ett stort hinder, särskilt ifråga om genomförandet av insatser med målet att främja barns hälsa och förebygga motsatsen.

## **5.2 Interpersonella förutsättningar**

Den interpersonella nivån berör de aspekter av socialsekreterarnas arbete som rör själva mötet mellan gräsrotsbyråkrat (socialsekreteraren själv) och klient och i detta avsnitt belyses de frågor som socialsekreterarna själva anser vara viktiga för att öka förtroendet och möjligheten till arbetsallians med klient. Avsnittet är kategoriserat enligt rubrikerna bemötande och förhållningssätt, informationsförmedling samt åsikter om förbättring.

### *5.2.1 Bemötande och förhållningssätt*

Enligt en handbok från Socialstyrelsen (Socialstyrelsen 2016) är ett gott möte med klienten betydelsefullt för att uppnå god och kvalitet i det sociala arbetet. Detta möte handlar om ett respektfullt bemötande, informationsförmedling samt möjligheten att få byta handläggare (Ibid). Respondenterna i vår studie har uttryckt olika sätt att hantera situationer där misstron präglar klienternas syn på socialtjänsten. Bemötandet varierar beroende på hur misstron upplevs och uttrycks, vilken organisation man arbetar i och vilka resurser som finns tillgängliga. Trots en ibland uttalad hotbild (se till exempel avsnitt 5.1.1.) säger sig samtliga respondenter sträva efter en arbetsallians som syftar till ökat förtroende mellan socialtjänst och föräldrar. Likaså nämner samtliga respondenter ett respektfullt förhållningssätt som en viktig aspekt i bemötandet av alla slags klienter, men i mötet med de med lågt

förtroende redan från start. På ett liknande sätt argumenterar även Julin (2010) för att ett gott klientbemötande kräver respekt, ärlighet, tillgänglighet, empati och tydlighet och där fokus för detta bör ligga på den yrkesverksammes språk, kroppsspråk och tonfall (Julin, 2010). På detta tema anger även en av respondenterna:

Vi har väldigt respektfullt förhållningssätt när vi träffar föräldrar, och alla vi träffar i våra möten, men det är också viktigt att ha i åtanke att många, kanske då utrikes födda kommer från andra familjekonstellationer, där man kanske har levt tillsammans med en större familj. Och då tänker jag utöver den egna kärnfamiljen, som man tänker här i Sverige, och där det är vanligare kanske att finns det ett problem då kanske mormor eller farmor, moster eller farbror ställer upp i det problemet, medan här i Sverige är kärnfamiljen mamma, pappa och barnen, allt annat är avlägsnare släkt kan man säga. Och då tänker man när det inte finns någon annan än den här lilla kärnfamiljen, då kommer systemet in och stöttar upp, medans en utrikes född kanske tänker det här problemet löser vi själva, vi behöver inte socialtjänsten för att kunna reda ut problem i familjen eller släkt eller relationer utan det här sköter vi bra själv.

Respondent 2

Denna respondent betonar vikten av ett respektfullt förhållningssätt, särskilt i förhållande till klienter som misstror socialtjänsten samt har en kulturell bakgrund i vilken familjekonstellationer kan se annorlunda ut än i den svenska. Enligt denna respondent handlar detta respektfulla bemötande om att förstå klientens oro och bakgrund samt utgå från den i relationsskapandet. Denna inställning kan även förstås som ett slags tecken på handlingsutrymme, i vilket socialsekreterare förväntas överväga och bedöma situationer i sin kontext (Johansson et al. 2015).

För att där finns ett motstånd och det motståndet tycker jag att vi socialsekreterare jobbar väldigt mycket med, och vi jobbar väldigt relationsskapande för att kunna nå förändring i det arbetet som vi gör med barnen, alltså så behöver vi börja väldigt grundläggande och träffa de här föräldrarna och skapa en relation för att de ska förstå vad vi behöver göra för att barnen ska ha det bästa möjliga.

## Respondent 2

Enligt Johansson (2015) måste gräsrotsbyråkrater använda sitt handlingsutrymme för att tolka lagar och kommunala riktlinjer. Det är även gräsrotsbyråkraten – socialsekreteraren – som, enligt Lipsky (2010), arbetar längst ned i exempelvis socialtjänstens kedja och som möter klienten ansikte mot ansikte och försöker bidra till förändringsarbete. På detta sätt ger detta citat en bild av hur socialsekreteraren, som gräsrotsbyråkrat, använder sin kunskap och sitt handlingsutrymme för att skapa en relation med inblandade föräldrar. Detta relationsskapande handlar om att tolka både en situation och klientens bakgrund och behov och relaterar därför även till hur socialsekreteraren tolkar sitt handlingsutrymme. I en annan intervju anger en annan respondent att dessa frågor även handlar om att vara medveten om maktbalansen i relationen mellan socialsekreterare och klient. Socialsekreteraren måste därför, för att skapa kontakt samt kunna ta emot klienters feedback, vara ödmjuk och flexibel. Respondenten berättar:

Jag förstår maktperspektivet och att det inte är tillräckligt med informationen. Jag försöker förklara saker. Jag brukar inte vara så här ... avfärda. Jag lyssnar in och är aktiv. Om personen är jättearg och säger att jag är dålig, då tar jag det lugnt, jag säger: ”jag beklagar verkligen det här att jag misslyckades att kunna skapas en kontakt och jag hänvisar till att man har rätt att göra ett klagomål och kontakta chefen. Om det händer en sån händelse kan man vara ödmjuk med det med klagomål och se vad som kunde göras bättre.

## Respondent 1

Enligt denna respondent är förståelse för klienters rädsla samt reflektion över gällande maktförhållanden viktiga aspekter i klientbemötande och kontaktskapande. På ett liknande sätt uppger Björkström (2015) att rädslan för socialtjänsten ofta bygger på ryktesspridning i klientens omgivning samt andras berättelser om sina erfarenheter av förvaltningen. Klienters misstro kan även handla om en rädsla för socialarbetares makt och deras befogenhet att tillämpa insatser (Ibid). Enligt Johansson (2015) stämmer det att gräsrotsbyråkrater har makt gentemot sina klienter, och till skillnad från klienten har de även full insyn i hans ärende samtidigt som de också har kunskap om sin organisation. Detta maktförhållande – det mellan

socialsekreterare och klient – kan därför också ligga till grund för att tilliten tar skada. I citatet ovan nämner respondenten även socialsekreterarens ansvar som bärare av kommunikation, vilket också innebär att om denna kommunikation misslyckas måste ansvarig socialsekreterare fundera på vad som skulle kunna förbättras. I mötet mellan socialsekreterare och klient, fortsättningsvis, ska även klienten involveras och ges utrymme för inflytande, samtidigt som socialsekreteraren alltid måste vara beredd att vid behov utöva den makt som situationen kräver (Socialstyrelsen, 2003). Det är i enlighet med denna idé om ödmjukhet, respekt och förståelse, men även att vid behov kunna agera utifrån sina befogenheter och för barns bästa, som samtliga respondenter beskrivit sitt förhållningssätt.

### *5.2.2 Informationsförmedling*

Enligt socialtjänstlagen (SoL § 6) är informationsförmedling en del av förvaltningens serviceskyldighet. Denna informationsförmedling, förstådd som informationsskyldigheten (SOU 2020:47), handlar inte om att lämna samma information till alla klienter, utan om att anpassa den utifrån den enskildes individuella förutsättningar. Denna omständighet innebär att informationsförmedling kan tolkas som en fråga om handlingsutrymme, vilken berör vilken information som ska förmedlas, till vem, och hur. I våra intervjuer beskrivs informationsöverföring som en bärande del av förtroendeskapandet med klienter, och informationsförmedlingens betydelse och olika aspekter berörs. Dessa beskrivningar inkluderar bland annat följande citat:

Ja, alltså nånstans så backar man tillbaka lite, man informerar. Vi ger väldigt mycket information kring hur det fungerar, vad vi tittar på och inte, här på socialtjänsten, vad som är viktigt. Vi informerar också om att det finns insatser till exempel. Just de här kampanjerna som kan pågå överallt får liksom väldigt mycket styrka i sociala medier och sådant bland annat, och där vi som socialsekreterare förstår att det krävs väldigt väldigt väldigt väldigt mycket innan man exempelvis omhändertar ett barn eller gör såna stora skillnader i en familj. Man erbjuder alltid insatser och försöker så gott det går

jobba med den biologiska familjen innan man bedömer att det är kanske inte är tillräckligt för barnet. Och det här liksom, information vi ger, vi försöker, vi frågar, vi pratar med barn och föräldrar för att försöka få dem att förstå liksom att det är vård vi bedriver, det är liksom för att barn i det här fallet ska ha det bästa möjliga som de kan få som är reglerat i lag och barnkonventionen. Ah det är liksom så vi jobbar, vi försöker hela tiden ge information och på något sätt möter, det här är personer i kris och vi möter dem där de befinner sig för att de ska kunna anförtro sig att våga berätta om vad som är brister eller det som de behöver få stöd eller hjälp med.

Respondent 2

Vi förklarar vad vi gör och vad vi kan hjälpa till med. Och det är ofta också som jag säger att placering är liksom– om de kommer hit så är det att man ska ta deras barn, att man ändå förklarade placering – det är liksom det sista när andra alternativ, för att i första hand så vill ju hjälpa till för att barnet eller ungdomen ska kunna bo hemma, att man liksom vill hjälpa föräldrarna med stöd eller hjälpa till och liksom slussa dem vidare. Om det är så att barnet kanske har något funktionshinder som behöver utredas och det kan också vara svårt att veta vad det finns för andra typer av instanser och myndigheter för att få hjälp och stöd kring sina barn.

Respondent 4

Vi är väldigt informativa på våra möten om vad en utredning handlar om, varför förskolan har gjort en anmälan. Vi är skyldiga att göra det och jag tror ju tydligare man är med information, desto mer transparent man är som socialsekreterare. Det finns gånger där vi inte kan vara det, och det är ju när vi ska omedelbart omhänderta ett barn, och så när det gäller polisförhör. [...] Vi får frågan efter typ tredje samtalet att “kommer ni placera mitt barn? Nej, här och nu kommer vi inte att göra det nu, utan vi fortsätter med utredning. Dyker det upp någonting, skulle vi få skäl för det så svarar vi då. men här och nu har vi inga skäl. Man försöker vara så transparent som möjligt. att vi inte har någon dold agenda, för då känner de flesta av [...] transparens. Transparens.

Respondent 3



Dessa citat visar hur socialsekreterare använder sig av olika sätt för att informera klienter om utredningsprocessen och den information som bedöms som nödvändig att förmedla. De intervjuade socialsekreterarna betraktar informationsförmedling som en viktig del av relationsskapet, samt som ett sätt att kunna korrigera en felaktig bilden av socialtjänsten som en aktör som bara omhändertar barn.

Utifrån Antonovskys (1991) tre centrala KASAM-komponenter – begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet – kan vi förstå både socialsekreterarens och klientens perspektiv i relation till den givna informationen. Å ena sidan kan socialsekreterarna sägas ha en hög känsla av sammanhang då de begriper sina roller, besitter kunskap och resurser samt, sannolikt, känner en hög grad av meningsfullhet i sitt arbete med barn och unga. Å andra sidan arbetar dessa samma personer även med transparens och informationsförmedling för att öka klienters delaktighet och känsla av sammanhang. Genom att ge information om, till exempel, varför en viss utredning görs och vad den innebär, samt om socialtjänstens aktiviteter, vill socialsekreterarna öka klienternas nivå av begriplighet och bidra till att de upplever kontakten med socialtjänsten som strukturerad, sammanhängande och förnuftsmässig. På samma sätt bör informationsförmedling, med sitt fokus på att informera klienter om deras rättigheter och skyldigheter, kunna antas bidra till att öka dessa klienters kunskap och resurser, vilken skulle kunna leda till en ökad känsla av hanterbarhet. När denna känsla av hanterbarhet ökar, slutligen, bör även sannolikheten för att en klient ska känna sig delaktig och rättvist behandlad också göra det.

I ett av citaten ovan nämner respondent två vikten av att förmedla informationen, och få föräldrarna att förstå, att socialtjänsten bedriver vård. Enligt denna respondent är förmågan att förmedla denna bild av socialtjänsten nyckeln för att öka klientens meningsfullhet. När klienten litar på att socialtjänsten bedriver vård och att dess främsta uppgift handlar om att barn ska ha så bra förutsättningar som möjligt, går tankegången, bör även föräldrarnas engagemang och motivation öka under en utredningsgång. Ur Antonovskys (1991) perspektiv, återigen, borde en sådan ökad meningsfullhet även kunna resultera i att exempelvis en utredning kan upplevas som en mer känslomässigt värdefull utmaning, värd att engagera sig i, och

som till och med – om klienten kan uppfatta den som ett positivt verktyg – kan ses som en välkommen händelse.

### *5.2.3 Åsikter om förbättring*

Våra respondenter har även fått bidra med sina åsikter om hur socialsekreterare kan arbeta med misstron och bidra till ökat förtroende för socialtjänsten. Enligt deras svar handlar detta arbete, samt förutsättningarna för goda klientmöten, till stor del om socialsekreterarnas egna individuella egenskaper, kunskaper och färdigheter, såsom till exempel en viss kommunikationsförmåga eller ett visst tankesätt. Följande citat belyser vilka egenskaper, färdigheter och kunskaper respondenterna ser som viktiga för att bemöta misstro:

Ju mer du känner att du kan navigera med dig själv, och kommer att trigga de här bitarna... och trygg på att du kan sitta, Jag kan det här och jag klarar det här... Jag ser... jag ser att de [klienter] är rädda, så kan du ge det här stödet för familjerna på ett lättare sätt... det är min hypotes.

Respondent 3

Objektivitet är centralt, så man ska inte vara subjektiv...man behöver vara emotionellt intelligent annars kan de stänga sig, folk kan komma och anklaga och säga massa saker... och då kan man bara förklara vad lagtexten säger: "Det är bara det och jag har ingen makt över det och jag kan inte göra något annat än att stödja dig med det här"... men ofta så använder jag inte mina känslor i arbetet.

Respondent 5

Det är det här med att vara tydlig, transparent, visa att jag fattar, vara nyfiken på den kontexten man möter på ... ha lite kunskap, ha lite koll på läget.

Respondent 3

Dessa citat belyser olika aspekter av hur socialsekreterarna reflekterar över sin yrkesroll, såsom vikten av att vara transparent, tydlig och objektiv, samt att ha den

kunskap som behövs för att skapa en trygg relation med klienter som misstror socialtjänsten. I sina svar beskriver socialsekreterarnas även sina möjligheter att använda dessa kunskaper och färdigheter i känsliga situationer som en positiv faktor, inte bara för det egna välmåendet utan även för att kunna erbjuda det stöd som barn och föräldrar behöver. Denna tanke utvecklas vidare i citatet nedan, i vilket en respondent beskriver vikten av att faktiskt få tid att utföra ett gott arbete samt att därigenom till exempel kunna stötta en förälder vars barn har blivit omhändertaget:

Det finns andra saker som har att göra med bemötande, att du har tid och mer empatisk mentalisering, empatisk bemötande och mer närhet och tillgänglighet tror jag på. Och att inte lämna de har föräldrar som deras barn har blivit omhändertagna ensamma, utan att ha egen kontakt och mötet med sin sorg även om de har gjort fel. Att man inte bedömer dem utan ger stöd.

Respondent 1

Jag som socialsekreterare behöver tid för att ta hand om mina ärenden, vissa ärenden kräver mer tid än andra [...] Vara tacksam när man får tips och råd om vad man kan göra bättre. Igår hade vi hade en handledning där vi kom fram att vi utreder för mycket. Alltså det finns ärenden där människor inte vill veta om socialtjänsten. Låt dem vara och avsluta utredningen. Ta reda på det viktiga, och vill de inte ha hjälp, så kan man bara stänga utredningar.

Respondent 1

Denna utsaga kan förstås som en redogörelse för de marginaler som den enskilde socialsekreterarens, med sin kompetens och inom organisationens ramar och riktlinjer, har att förhålla sig till i sitt bemötande och sina bedömningar, nämligen handlingsutrymme (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). I fallet ovan handlar detta om att i vissa ärenden ha mer tid, och vid rätt tillfälle, utifrån socialsekreterarens bedömning av klientens förutsättningar och mottaglighet. Det handlar även, i detta fall, om att kunna ha en fortsatt relation till föräldrar vars barn har placerats, i syfte att stödja dem i deras sorg. Denna beskrivning av arbetet kan sägas stämma väl med Johnsson et als (2015) uppfattning att handlingsutrymme

kan ses som ett samspel mellan organisationens riktlinjer och en socialsekreterares kompetens, och utifrån socialsekreterares kunskap gör han eller hon bedömningar kring vilka val som kan erbjudas utifrån organisationens förutsättningar och uppdrag (a.a.). Dessa bedömningar måste dock givetvis präglas av objektivitet, frånvaro av fördömande samt förståelse för sammanhang, särskilt i arbetet med klienter med annan kulturell bakgrund eller andra värderingar. På samma sätt uppger även en annan respondent att:

Vad tänker jag verkligen om människor som sitter med konstiga, ja, för det finns där. Folk har ju förutbestämda meningar om saker och ting, och hur pratar man om det? Vad behöver jag göra med mig själv för att förstå det här sammanhanget. Behöver jag förstå den här mamma ifrån xx land på ett speciellt sätt? Utifrån hennes kontext. Ja, det kanske jag behöver. Vi behöver också förstå kontexterna vi kommer in i. Om vi ska möta människan där den är så behöver vi kliva in i det rummet och inte bara vara kvar i våran starka norm vi själva lever i. Den svenska normen finns ju där, vår lagstiftning att barn inte ska fara illa och inte ska skadas. Men hur kan vi möta situationen? För normerna kan se olika ut. Hur kan man pratas om det på så sätt att det ökar förståelsen hos dem vi pratar med, de föräldrarna, de familjerna vi möter.

Respondent 3

Detta citat belyser en aspekt av förtroendeskapande som relaterar mer till socialsekreterarens egna förutfattade meningar om sina klienter, nämligen om socialsekreterarens bedömningar kan påverkas av klienters beteende och sätt att uppföra sig. Detta berör Luborskys (1976) uppfattning att en allians består av två komponenter, där den ena utgörs av den professionella tjänstemannen och den andra av klienten. För att skapa en trygg relation och lyckas med sitt uppdrag måste socialsekreteraren, som respondenten anger, därför förstå klienten i hans egen kontext. Utifrån ett interkulturellt perspektiv kan detta tolkas som att tjänstemän i interkulturella möten måste försöka förstå andra människor och kulturer samt deras underliggande förklaringar och olikheter (Pergert et al. 2008). Denna process innebär att kunna titta på sig själv och sin egen kultur och jämföra den med den andres, och kunna upptäcka såväl likheter som olikheter (Ibid).

#### *5.2.4 Summering och kommentar*

I detta avsnitt har de av respondenternas svar som belyser betydelsen av ett gott bemötande och ett respektfullt förhållningssätt för att skapa en bra och trygg arbetsallians med klient lyfts fram. Denna allians kräver dock även att en socialsekreterare förstår klienters oro och bakgrund, kan reflektera över sin maktposition samt har förmåga att vid behov och med tanke på barnets bästa agera utifrån sina befogenheter. Förutom detta har respondenterna även betonat vikten av informationsförmedling som en bärande del av förtroendeskapandet samt för att öka klienters kunskap om socialtjänsten och korrigera en felaktig bild av förvaltningen som främst omhändertagandes barn. Intervjudeltagarna har även tydligt framfört vilka färdigheter och kommunikativa förmågor - såsom transparens, tydlighet, flexibilitet, respekt, ödmjukhet, objektivitet och frånvaro av fördomar – som en socialsekreterare behöver i sin tjänsteutövning.

### **5.3. Organisatoriska och samhälleliga förutsättningar**

Detta avsnitt beskriver de organisations- och samhällsrelaterade förutsättningar som våra socialsekreterare anser vara viktiga i mötet med utomeuropeiska klienter med lågt förtroende för socialtjänsten. Avsnittets fokus ligger på de faktorer för ökat förtroende och en bättre samarbetsallians som socialsekreterarna nämner. Avsnittet är uppdelat i tre delar: metoder, stöd från organisation samt hinder och förslag på förändring.

#### *5.3.1. Metoder*

År 2009 fick Socialtjänsten ett uppdrag av regeringen att beskriva hur socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO) bör arbeta med klienter med annan kulturell bakgrund, bristande kunskaper i det svenska språket eller bristande kunskaper om det svenska samhället – tre saker vilka samtliga utgör en utmaning för verksamheten (Socialstyrelsen, 2010). Uppdraget inkluderar även att Socialstyrelsen ska ge förslag på hur verksamheten kan utvecklas i förhållande till

tillgänglig kunskap på området. I deras påföljande rapport, publicerad år 2010, menar Socialtjänsten att socialtjänstens kompetens och verksamhetsutveckling sällan är anpassad efter det totala antalet klienters etniska och kulturella variation. Myndigheten (Socialstyrelsen, 2010) menar också att detta arbete kräver kunskap och insikter om specifika faktorer som kan vara betydelsefulla den enskilda brukarens behov samt föreslår en rad möjliga åtgärder i frågan, såsom exempelvis anpassade metodval i förhållande till varje brukare utifrån helhetssyn (inklusive hänsyn till olika livssituation, erfarenhet, förmåga och önskemål). Härunder analyseras våra intervjuade socialsekreterares erfarenheter i relation till dessa rekommendationer.

I våra intervjuer har samtliga respondenter lyft fram betydelsen av ett integrerat tillvägagångssätt för att kunna erbjuda effektiva och kulturellt lyhörda insatser, det vill säga anpassade metoder. Respondenterna lyfter även fram exempel på organisatoriska anpassningar, såsom förekomsten av metodutvecklare eller att försöka arbeta med tvärprofessionell kunskap i syftet att förstå och kunna anpassa sig efter målgrupper. Respondent 3 säger:

Vi har ju metodutvecklare, de flesta ställena har det idag också. Vad är en bra metodik? Vad är bra sätt att prata med föräldrar? Och så håller vi oss uppdaterade.

Respondent 3

En annan respondent säger:

Man jobbar som tvärprofessionellt, olika professioner sprider kunskap till varandra för att hela tiden ständigt utveckla arbetet och hur vi kan på bästa sätt nå ut till målgruppen vi jobbar med.

Respondent 2

Dessa citat belyser socialtjänstens organisatoriska insatser för att anpassa sig utifrån den miljö den verkar i, det vill säga en som påverkas av klientens behov och kulturella förutsättningar. I relation till detta finns det, enligt Stier (2019) och Soydan (1999), flera anledningar att anlägga ett interkulturellt perspektiv på mötet mellan tjänstemän och personer med utländsk bakgrund. En sådan anledning är att människor från olika kulturer kan ha olika erfarenheter, värderingar och uppväxtvillkor, varför interkulturell kunskap är en förutsättning för ett gott arbete (Stier 2019). Kulturell kompetens handlar därför, enligt Soydan (1999), om en medvetenhet om hur kultur och religion kan influera både klienten och själva mötet, men även om hur problem kan uppfattas och lösas på olika sätt, något som belyser vikten av ett flexibelt arbetssätt. Utifrån dessa perspektiv kan citaten ovan tolkas som att respondenterna betonar vikten av interkulturell kompetens och kunskap, ett anpassningsbart förhållningssätt och medvetna kommunikations- och metodval – faktorer som av Stier (2019) alla betraktas som viktiga för deras arbete i ett mångkulturellt Sverige. I intervjuerna nämner de intervjuade dessutom flera konkreta exempel på flera för metodval viktiga anpassningar, som exempelvis metoden *signs of safety*<sup>1</sup> eller *nätverksplacering*<sup>2</sup>, inom vilken man tar hänsyn till klientens kulturella och religiösa bakgrund. En respondent beskriver arbetet med “nätverksplacering“, inklusive dess effekter, på följande sätt:

Det som vi behöver ha i åtanke när vi träffar föräldrar och familjer som kommer från andra länder där man tänker, man löser vissa problem själv. Och sen kommer de till oss och så säger vi att vi löser de problemen istället. Det här är liksom det socialtjänsten är till för, att stötta och hjälpa till. Och då finns det kanske ett motstånd, “nej, varför ska ni ha insyn i våran familj när vi klarar det själva”. Där får man jobba väldigt mycket med respekt och förhållningssätt och information

---

<sup>1</sup> ”Signs of Safety” är en metod och ett förhållningssätt som används vid utredning med utsatta barn. Metoden beskriver, bland annat, hur kommunikation bäst kan ske för att säkerställa att både barn och föräldrar förstår vad som sägs.

<sup>2</sup> ”Nätverksplacering” syftar på att hänsyn måste tas till ett barns behov av att bibehålla sin trygghet i kontakt med, och förhållande till, sitt ursprung och naturliga nätverk.

framförallt, och sen finns det olika metoder vi använder oss av när vi utreder, till exempel där man jobbar mycket med nätverk. Tänker man att ett barn behöver placeras, så ska man enligt vissa metoder då i första hand placera barnet i nätverket, istället för ett utomstående familjehem. När man har tänkt i de här banorna så har man mött ett mindre motstånd bland framförallt utrikes födda, som tänker att en placering i nätverket är inte lika jobbig eller allvarlig för barnet, som det kanske blir när man tar barnet till en helt annan familj med en helt annan kultur eller helt annan religion. Det blir liksom mer motstånd i sådana situationer.

Respondent 2

Detta citat visar hur den kulturella faktorn påverkar socialsekreterarnas arbete med såväl misstro som målgruppen ifråga. Därmed belyser det också en av de frågor som kan ligga bakom det låga förtroendet för socialtjänsten, nämligen om huruvida socialtjänsten, utifrån ideologiska och värderingsmässiga ståndpunkter, har rätt att verka som den gör eller inte. Enligt exempelvis Fylkesnes, Iversen, Bjørknes & Nygren (2015) så kan berörda föräldrar, som nämnt, uppfatta ett ingripande från socialtjänsten som ett ingrepp i den privata sfären och en kränkning av deras identitet. Dessa forskare anser det därför viktigt att öka kunskapen om denna rädsla bland professionella inom barnområdet, i syfte att öka deras tjänsters känslighet och legitimitet (Ibid). I jämförelse med detta resonerar respondenten ovan på ett liknande sätt samt nämner att anpassade och kulturellt känsliga metoder och tillvägagångssätt kan vara ett bra sätt att lösa problem och minska motstånd. Valet att exempelvis placera ett barn hos någon närstående kan därmed till exempel tas emot annorlunda av föräldrar än det att genomföra placeringen en familj med en annan kulturell och religiös bakgrund. Sådana val går även att tolkas med hjälp av tanken om handlingsutrymme, genom vilket socialsekreterarna, som nämnt, med sin professionella kunskap har möjlighet att bedöma lämpliga insatser och val utifrån organisationens förutsättningar och uppdrag (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).



### 5.3.2. Stöd i organisationen

Enligt de intervjuade socialsekreterarna har den egna organisationen – det vill säga socialtjänsten – stor betydelse i arbetet med klienter som misstror den, både ifråga om kvaliteten på utfört arbete och gällande arbetsmiljöförhållanden. I Socialstyrelsens (2018) kunskapssammanställning ”Betydelse av socialtjänstens organisering för ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten” framgår bland annat att klienters och organisationers behov varierar mellan olika sociala kontexter och att enskilda medarbetares upplevelse av sin arbetsbelastning relaterar, bland annat, till tillgången på handledning, stöd från arbetsledare och kollegor samt organisationens stabilitet (Ibid). Mot denna bakgrund kommer detta avsnitt att presentera de förutsättningar som våra respondenter upplever sig ha på sina arbetsplatser (även om frågor om brister och förslag på förbättringar avhandlas i nästa avsnitt). Generellt sett kan sägas att flera respondenter uttryckte att “det redan görs mycket” vad gäller stödet från organisationen de verkar i. I likhet med Socialstyrelsens (2018) rapport ovan handlar deras erfarenheter till stor del även om stöd från arbetsledare och kollegor, organisationell stabilitet samt handledning.

Fenomenet kollegialt stöd kan definieras och se olika ut beroende på organisationens kontext. Det är även, enligt Sloan (2012), beroende av individens integration på arbetsplatsen. Enligt samma författare är en väl integrerad arbetsgrupp där kollegor stöttar varandra, både personligt och yrkesmässigt, även en hälsofrämjande faktor som gör att arbete känns meningsfullt (Ibid). Ifråga om detta beskrev en av våra respondenter betydelsen av stöd från kollegor och chef enligt följande:

Det kan se olika ut på olika arbetsplatser och kan se olika ut i olika arbetsgrupper, beroende på vem är som anställda i arbetsgruppen, beroende för stunden. Jag har jobbat där det har varit mycket kollegialt stöd och där man har mycket stöd av sin närmaste chef. Sedan är det kollegor, vi jobbar alltid två i ärenden. Det beror på vem man jobbar med, hur gruppen är och hur erfaren den (kollegan i ärendet) är. Med mycket erfarenhet förstår man

att man behöver prata med varandra, "Varför är du skitorolig? Det är ju inte...

Typ att man lyssnar på olika saker, vad vi har genom oss själva och så.

Respondent 3

En annan respondent upplever lagen och de riktlinjerna som organisationen och professionen utgår ifrån som ett stöd och en trygghet, särskilt i samband med hot eller desinformationskampanjer som avser att påverka tjänstemännens myndighetsutövning:

Men samtidigt så har ju vi som jobbar med de här frågorna stöd i lagen, hur vi arbetar kring de här ärendena i de här situationerna, och det gör ju att vi fortsätter ju vårt arbete. Det påverkar ju inte oss oavsett vad som händer i kampanjerna, så jobbar vi utifrån lagen.

Respondent 2

Utöver dessa två aspekter – kollegialt stöd och juridisk trygghet – har flera respondenterna beskrivit intern handledning, erbjuden av organisationen, som en betydelsefull insats för rollen som socialsekreterare och i förhållande till klienter. På detta tema anser Egelund och Kvilhaug (2001) att det finns två riktningar inom handledning: målorienterad handledning, där fokus ligger på teoretiskt och praktisk kunskap, och processorienterad handledning, med ett mer identitets- och personcentrerat fokus. Denna idé bygger även på faktumet att arbetet med människor i utsatta situationer kan vara tungt och påfrestande och därför kan påverka involverade tjänstemän på ett negativt sätt. Detta kan även – om denne tjänsteman börjar beskylla kollegor, ledning, klienter eller sig själv för sin situation - innebära en försämrad arbetsmiljö. I sådana situationer kan handledning, enligt Hawkins och Shohet (2008), vara en form för reflektion och nyansering av perspektiv. Enligt våra respondenter innebär handledning även stöd i att hantera svåra situationer, exempelvis ifråga om klienter med ett lågt förtroende för socialtjänsten, men även i att bearbeta de processer som de möter i sitt arbetsliv. Detta förhållande beskrivs exempelvis i följande citat:

Vi har handledning där vi pratar av oss, alla våra ärenden och hur vi känner. Handledning är jätteviktigt. Vi har en jätteduktig handledare, hon är psykoterapeut, tidigare socionom och har olika kunskap. Så hon ger oss råd och tips för att hantera olika situationer. Personligen, tycker jag att det är en stor besvikelse när klienten inte är nöjd. Jag försöker vara lite ödmjuk och följsam, men ändå kan det bli fel, det händer.

Respondent 1

Detta citat beskriver handledningens stöttande funktion. I det beskriver respondenten handledningens betydelse för en ökad förståelse både för hen själv och för hens yrkesroll – ett förhållande som, med utgångspunkt i Egelund och Kvilhaug (2001) kategorisering, kan tolkas som ett uttryck för processorienterad handledning. Även om handledning givetvis även är viktig för socialsekreterare oavsett organisation och målgrupp förefaller den extra viktig i bemötandet med klienter med lågt förtroende samt annorlunda kulturell bakgrund. Eftersom denna grupp med en annan kulturell bakgrund dock är väldigt heterogen innebär det att ärenden kommer att se väldigt olika ut, vilket också i sig kan öka behovet av handledning för att möjliggöra för socialsekreteraren att erbjuda bästa möjliga stöd och hjälp. På detta sätt säger respondent tre och fyra:

Vi har ju handledning en gång i månaden där vi kan prata om de processerna som sker i klientmöten. Så så att jag känner att det finns ett stöd för om någonting skulle hända, men också liksom förebyggande.

Respondent 4

Vi har ju handledning varje tredje vecka för att hantera det genom oss själva. Typ vad kan jag göra? Hur kan jag prata med en människa som inte vill lyssna? Hur kan jag använda mig av tolk på ett sätt så att jag känner att de saker jag säger förmedlas?

Respondent 3

Dessa respondenter pekar på hur handledning både ger dem praktiska råd och tips för att finna egna lösningar på problem och möjlighet till nyansering och reflektion. Med utgångspunkt i Egelund och Kvilhaugs (2001) beskrivning, återigen, kan detta, då fokus ligger på teoretisk och praktisk kunskap, ses som ett exempel på målorienterad handledning. På alla dessa sätt verkar handledning möjliggöra ett förhållningssätt som gynnar inte bara socialsekreterare och klient, utan även barns bästa.

### *5.3.3. Hinder och förslag på förändringar*

Socialt arbete är ett fält med många problem och utmaningar som kan påverka den personliga och professionella utvecklingen i arbetet negativt. Akademikerförbundet SSR (2017) menar att detta kan bli omfattande när det gäller arbetsbelastningen samt vad arbetsgivaren beslutar eller också via frustration över klientens beteende. Astvik, Melin och Allvin (2014) beskriver att en hög arbetsbelastning samt bristande överensstämmelse mellan efterfrågan från klienter och tillgängliga resurser, skapar stress hos socialarbetare. Carlander och Wedeen (2019) menar att – även om alla resurser skulle vara tillgodosedda – påverkar det klientnära arbetet i utsatta situationer socialarbetaren. Arbetet med utomeuropeiska klienter som misstror socialtjänsten kan således innebära utmaningar som kräver speciella åtgärder. Flera respondenter upplever att det redan görs mycket i de organisationer de verkar utifrån de resurser som finns tillgängliga (se avsnitt 5.3.2.) De påtalar dock även många hinder kopplade till organisationen och till samhället i övrigt, som innebär svårigheter i deras arbete och som hindrar förtroendeskapandet i förhållande till denna målgrupp. I detta avsnitt presenterar vi de hinder som respondenterna upplever påverka förtroendet för organisationen och klienter emellan. Vi avslutar med de åtgärder respondenterna anser vara viktiga utifrån både ett organisations- och ett mer övergripande samhälleligt perspektiv.

Flertal respondenter beskriver utmaningen i att arbeta med tolk och att då försöka säkerställa att det som sägs verkligen översatts på rätt sätt. Respondent 2 säger: ”När man jobbar i [områdets namn] så jobbar vi mycket med tolk, och att man

liksom försöker säkerställa att informationen kommer fram på ett sätt som klienten också förstår.” Detta visar på något som påtalats i ett flertal studier, bland annat Tipton (2016) – att effektiviteten i det sociala arbetet påverkas när tolk används i samtalet. Exempelvis påverkas kvaliteten på översättningen negativt om tolken inte har tillräcklig erfarenhet och kunskap om socialt arbete och den sociala terminologin (Ibid). En annan respondent menar vidare att det inte bara handlar om hur duktig en tolk är, utan att det också krävs att socialtjänsten använder sig av kulturtolkar för ökat ömsesidig förståelse och tillit socialtjänsten och klienter emellan.

Det är ofta viktig att man har en kulturtolk som kan tolka kontexten också. Även vi professionella kan misstolka det människor säger eller gör, exempelvis att förstå latent våld i dess kontext, och kulturtolka det. Då kan man förklara istället vad man bör och inte bör göra.

#### Respondent 5

En annan respondent ställer sig kritisk till den egna organisationens policy att inte alltid följa klienters vilja gällande att få byta handläggare om de så önskar. Förtroende och tillit är en ömsesidig process, och en möjlighet till byte skulle enligt respondenten ge mer makt åt klienten i relationen.

Jag skulle vilja att det skulle vara flexibelt, föräldrar som säger: “jag vill ha en annan socialsekreterare”, låt dem bestämma [...] Det är inte att vi alltid går med på det, så cheferna går inte med på det. Jag tycker att vi borde byta varje gång att de (klienter) säger det. Varför ska man tvinga sig på?

#### Respondent 1

De intervjuade socialsekreterarna har även nämnt en rad andra olika brister och hinder i den egna organisationen som påverkar deras arbete med att erbjuda adekvat hjälp samt att öka förtroende för socialtjänsten bland målgruppen. Dessa brister handlar om personalflykt, brist på erfaren personal, alltför omfattande administrativt arbete samt brist på ekonomiska resurser. Sådana brister drabbar socialt arbete överlag, enligt Astvik, Melin och Allvin (2014), vilket borde innebära

en ännu större utmaning när arbetet dessutom gäller utomeuropeiska klienter som misstror socialtjänsten. Arbetet med dessa målgrupper kräver extra resurser i form av tid, speciell kompetens, kommunikationsförmåga, etcetera (se avsnitt 5.1 och 5.2).

De intervjuade socialsekreterarna lyfter även fram vikten av att – såväl på organisationsnivå som på samhällsnivå – förebygga misstron mot socialtjänsten genom riktade insatser som syftar till ökad kunskap om samhället generellt och socialtjänsten mer specifikt. Bowie, Wojnar, Danuta och Isaak (2017) menar att migration innebär ett möte med nya samhällsstrukturer, kulturella normer. De friheter som råder i många västerländska länder utgör för många en utmaning, då det gäller att anpassa sig efter detta samtidigt som man vill kunna bevara sin ursprungliga kultur och sina traditioner. Insatser inriktade på kunskap och informationsförmedling om det nya landets strukturer och sätt att fungera är därför särskilt viktiga vid integrationsprocesser, för att individer som har flyttat till annat land ska kunna göra informerade val i sin framtid. Känsla av tillhörighet, delaktighet och egenmakt förutsätter förståelse för kontexten där man befinner sig i (Ibid). En respondent resonerar kring både problemets orsaker (misstro mot socialtjänsten) och möjliga lösningar på följande sätt:

När man kommit från ett annat land där man aldrig har fått sådant stöd från sitt hemland och kommer hit, då ska allt detta börja. Man vill inte gå till myndigheterna. Så är det, när myndigheten kommer på att det här är ett problem, då kan de angripa för att rädda situationen. Det är en informationsglapp det handlar om [...] Att integration man pratar hela tiden om, kanske det inte är på det bästa sättet man skulle göra det, kanske ska man göra det i början när man kommer in i landet. Hur man bygger upp sfi till exempel? Typ att man förstår, det är jätte viktiga variabler, dina rättigheter och dina skyldigheter. När man kommer in i ett samhälle har man också skyldighet att skaffa mig information, för det här är ett informationssamhälle. Om vi inte gå ut och skapar information så blir det svårigheter för folk. Vi måste tänka mycket om det här om integration... var ska den börja? och hur man ska göra det?

## Respondent 5

Resonemanget från citaten ovan på stämmer överens med en studie av Lewig, Arney och Salveron (2010) som kom fram till att föräldrar som migrerat med sina barn, i detta fall till södra Australien, upplever svårigheter att förstå sin roll i det nya landet och vilka rättigheter och skyldigheter de har som föräldrar – en situation som upplevs som en källa till både frustration och oro (Ibid). Sådan oro och frustration kan, enligt Cox (2011), vara grunden till ett lågt förtroende för socialtjänsten, inklusive motvilja att ha kontakt med densamma, trots att familjerna egentligen skulle vara i behov av den. Osman, Flacking och Schon (2016) visar i sin studie bland annat på somaliskfödda föräldrars önskan om att få en “övergång” och kunna fokusera på sin och sina barns framtid. Sådana föräldraövergångar bygger på föräldrastöd och handlar om kunskap om hur samhället fungerar samt om juridiska rättigheter och skyldigheter i den nya kulturen. Respondenterna i vår studie har på ett liknande sätt betonat vikten av kunskap och informationsförmedling i tidigare skede, det vill säga innan familjerna blir klienter hos socialtjänsten. Detta för att skapa ett ökat förtroende för myndigheter bland målgruppen. Två respondenter beskriver samhällets roll så här:

Kanske skulle det behöva komma ut mer information om socialtjänstens arbete till allmänheten och att man också pratar om det tidigt. Så menar jag, alltså när jag började plugga till socionom så visste jag platt vad socialtjänsten är. Jag visste att man kunde få pengar därifrån, men mer än så visste inte jag egentligen, och man skulle väl kanske behöva prata på skolor om det, men också ja men information till föräldrar.

## Respondent 4

Jag tänker så här framförallt så vi brister. Jag tänker på det i förebyggande arbetet, kunskapsarbetet om samhällstjänster och myndigheter till människor som inte kan språket, hur når man ut? Är det barnavårdscentraler? Hur pratar man om Socialtjänstens på olika ställen där

människor är? Det är mycket som ligger på förarbete för att öppna liksom kunskapsområdet om att man också kan söka stöd, man kan få familjebehandling och olika former av liksom stöd utav samhället. Mycket av denna information är viktig också.

#### Respondent 3

Respondenterna beskriver olika konkreta åtgärda där socialtjänsten i samarbete med andra aktörer kan kliva in och fylla på kunskap som är av nytta till barn, deras familjer och samhället. Respondenterna betonar skolan, vårdcentralen, civilsamhället och politikernas roll i det förebyggande arbetet genom kunskap och information.

Att man informerar och framförallt kunskap tänker jag, om hur socialtjänsten fungerar, och att man sprider kunskap kring hur och vad som händer med ett ärende när det kommer till socialtjänsten, hur en utredning kan gå till, det kan vara också anpassad till både barn och ungdomar men också vuxna [...] för att förstärka synpunkter och liksom tankar och idéer i frågor som rör barn och ungdomar. Jag tror väldigt mycket, att mycket handlar om kunskap

#### Respondent 2

En respondent menar att socialtjänsten i samverkan med civilsamhället har ett ansvar att bidra med kunskap om socialtjänsten och de möjligheter som en kontakt med myndigheten innebär.

Föreningar är en viktig del av samhället [...] Det finns ingen konkret verksamhet som går in i den här fråga, inte som jag vet i alla fall [...] Sedan här utrikesfödda, många föreningar där man kan gå in, till exempel, varje månad, med tema socialtjänsten. Typ en socialsekreterare, en förste socialsekreterare och en enhetschef som träffar de här människorna



tillsammans med andra samverkanspartners som har mycket kontakt med dessa människor. Och då kan man prata om hur man jobbar, hur kan man få hjälp och vilken hjälp man kan ha.

Respondent 5

Respondent anser att det ligger på socialtjänsten att i ett uppsökande arbete träffa målgruppen där de berättar om sig själv för att öka tillit till socialtjänstverksamhet.

# 6. Diskussion

I detta avsnitt diskuteras studiens huvudsakliga resultat och slutsatser och avslutningsvis ges förslag till vidare forskning inom området.

## 6.1 Sammanfattning av resultatet

Syfte med denna studie är att undersöka socialsekreterares upplevelse av misstro mot socialtjänsten hos klienter med utomeuropeisk bakgrund och dess konsekvenser. Flera av respondenterna har uttryckt att misstro mot socialtjänsten är vanligt förekommande och att detta uttrycks på olika sätt. Det kan handla om att klienten uttrycker sin oro och rädsla över utredningens syfte eller genom att exempelvis vägra samarbeta med genom att rikta hot mot utredande socialsekreterare. Samtliga respondenter är överens om att misstron försvårar möjligheterna att skapa en samarbetsallians med föräldrarna, vilket påverkar arbetet för barnets bästa negativt. Misstron kan hindra socialsekreterare från att genomföra frivilliga stödjande insatser för barn och föräldrar i syfte att tillgodose barnets behov. I många fall, där motståndet från föräldrarnas sida är särskilt stark, tvingas utredningen gå mot tvångsåtgärder snarare än frivillighet. Detta resulterar således i att möjligheterna att erbjuda främjande och förebyggande insatser försämras samt i förlängningen att de barn som skulle behöva ett sådant stöd från socialtjänsten går miste om det. Våra resultat överensstämmer med tidigare internationell forskning som i Fylkesnes och et al. (2015) studie vilken visar att föräldrarnas (med utomeuropeiska bakgrund) rädsla för socialtjänsten handlar om uppfattningen av att socialtjänsten tar barn från föräldrar samt att socialtjänsten diskriminerar mot minoritetsfamiljer. Samma resultat överensstämmer även med en annan studie som visade att lågt förtroende mot socialtjänsten är grunden till motvilja att ha kontakt med detsamma, trots att familjerna skulle vara i behov av socialtjänsten (Cox, 2011).

En annan aspekt av studien handlade om socialsekreterares bemötande av klienter med utomeuropeiska bakgrund som misstror socialtjänsten. Tidigare forskning

(Cox, 2011) visade att socialarbetare bör utbildas för att arbeta med asylsökande familjer för att bygga förtroende och kommunikation bland dessa grupper. En annan forskning visade att yrkesverksamma inom socialtjänsten och skolan bör inkorporera föräldrastöd och kommunikationsträning för invandrarföräldrar under de inblandade barnens hela barndom (Osman & Flacking & Schon, 2016). I ytterligare en studie av Azghari, van de Vijver och Hooghiemstra (2018), beskrivs vikten av att socialsekreteraren har tillräckligt med tid med en ungdom som nyckeln till att bygga förtroende mellan ungdom och socialsekreterare. Förtroendet handlar också om att involvera ungdomarnas omgivning, såsom föräldrar och familj, i arbetet samt att se till att ungdomarna har förebilder och ett stadigt involverat nätverk runt sig (Ibid).

Vårt resultat kan sägas överensstämma väl med tidigare forskning inom området, även de som presenterades först i resultatavsnittet, exempelvis Julin (2010), som kommit fram till att ett klientbemötande kräver respekt, ärlighet, tillgänglighet, empati och tydlighet där fokus ska ligga på den yrkesverksammans val av språkbruk, kroppsspråk och tonfall (Julin, 2010). Samtliga respondenterna lyfte fram betydelsen av gott bemötande och respektfullt förhållningssätt för att skapa en trygg arbetsallians med klienter med utomeuropeiska bakgrund som misstror socialtjänsten. Resultatet pekar även på att professionellas förståelse av klienten situation, oro och bakgrund är en viktig del av hur man bemöter dessa grupper. Informationsförmedling är en annan betydelsefull aspekt i förtroendeskapandet med klienter, i betydelsen att öka klientens kunskap om socialtjänsten arbete samt att förmedla kunskapen att socialtjänsten exempelvis inte *bara* omhändertar barn. Vår studie visar även på att professionella färdigheter och förmågor, såsom transparens, tydlighet, flexibilitet, respekt, ödmjukhet och objektivitet samt frånvaro av fördömande, skapar en bra relation med klienter, vilket i sin tur kan bidra till ett ökat förtroende.

En tredje aspekt av studien handlar om organisatoriska förutsättningar och möjliga förbättringsområde utifrån socialsekreterare perspektiv. Studiens resultat berör även lösningar på samhällsnivå som respondenterna ansåg särskilt viktiga för att kunna uppnå socialtjänstens mål. I detta sammanhang visar studien på brister

rörande förmedling av kunskap om socialtjänstens roll och sätt att fungera redan innan problemen blivit så stora att myndighetsutövande insatser kommer i fråga. Ur ett sådant perspektiv vilar förtroendeskapandet för socialtjänsten på många olika samhällsaktörer, exempelvis skolan, vårdcentraler, civilsamhället och politiker. Ett sådant förebyggande arbete skulle underlätta för socialsekreterare i bemötandet av klienter med utomeuropeiska bakgrund och även bidra till ökat välbefinnande för de aktuella barnen. Detta resultat överensstämmer med Bowies et al. (2017) studie om att migranter upplever ett behov av inriktade insatser rörande kunskap- och informationsförmedling om det nya landets strukturer och sätt att fungera, så att de som har flyttat till annat land ska kunna göra informerade val i sin framtid. Känsla av tillhörighet, delaktighet och egenmakt förutsätter förståelse av den kontext man befinner sig i. Resultatet stämmer även överens med studien av Lewig, Arney och Salveron (2010) som kom fram till att föräldrar som migrerat med sina barn till södra Australien upplever svårigheter att förstå sin roll i det nya landet och vilka rättigheter och skyldigheter de har som föräldrar – en situation som upplevs som en källa till både frustration och oro (Ibid). Sådan oro och frustration kan, enligt Cox (2011), vara grunden till ett lågt förtroende för socialtjänsten, inklusive motvilja att ha kontakt med densamma, trots att familjerna egentligen skulle vara i behov av den. Osman, Flacking och Schon (2016) visar bland annat på somaliskfödda föräldrars önskan om att få en “övergång” och kunna fokusera på sin och sina barns framtid. Sådana föräldraövergångar bygger på föräldrastöd och handlar om kunskap om hur samhället fungerar samt om juridiska rättigheter och skyldigheter i den nya kulturen.

När gäller organisatoriska anpassningar och stöd beskriver intervjuade socialsekreterarna att de ser positivt på möjligheterna att erbjuda ett gott transkulturellt bemötande i de organisationer de verkar. Dessa möjligheter handlar bland annat om att ha en metodutvecklare samt tvärprofessionell kunskap, något som flera respondenter upplever viktigt i arbetet med klienter med olika kulturell bakgrund. De intervjuade socialsekreterarna beskriver också några specifika metoder exempelvis signs of safety och nätverksplaceringar som goda exempel på interkulturellt arbete. Dessutom upplever respondenterna ett gott och effektivt stöd från organisationen de verkar i, i form av kollegialt stöd, handledning samt i det

stöd som lagar och riktlinjer erbjuder. Trots detta stöd upplever de intervjuade socialsekreterarna även ett antal brister och pekar på några förbättringsområden som skulle bidra till bättre arbete och därmed ökat förtroende. Dessa brister och förbättringsområde handlar bland annat om att organisationen behöver använda sig av kulturtolkar och ökade möjligheter för klienter att byta handläggare. De påtalar även svårigheter och hinder som många socialarbetare upplever i sitt yrke, exempelvis brist på erfaren personal, alltför omfattande administrativt arbete, personalflykt och brist på ekonomiska resurser.

## **6.2. Avslutande kommentar**

Resultaten som redogjorts i denna studie visar att misstron mot socialtjänsten bland klienter med utomeuropeisk bakgrund är en komplex och kontroversiell problematik som behövs lyftas fram och lösas på olika nivåer. Samhället har ett ansvar att erbjuda de individer som flyttat hit kunskap om den nya landets samhälleliga, kulturella och institutionella system för att dessa individer ska kunna vara delaktiga och fatta sina egna informerade beslut. Organisationer såsom socialtjänsten har ett ansvar att erbjuda ett individanpassad och kulturkänsligt stöd och att aktivt jobba för ökat förtroende, som en viktig aspekt av organisationens tillgänglighet och effektivitet. Det åligger även organisationen att utbilda och utrusta socialsekreterare med den kompetens och de verktyg som de behöver för att kunna utföra detta arbete. Det ligger även ett ansvar på de professionella att se till deras kommunikationsförmågor och förhållningssätt präglas av transparens, tydlighet, flexibilitet, respekt, ödmjukhet och objektivitet samt frånvaro av fördömanden, för att kunna skapa en bra relation till sina klienter. När samhälls- och organisationsansvaret inte tas på ett effektivt och framgångsrikt sätt blir det att hela ansvaret ligger på utredande socialsekreterare. Förutom de trippla roller som vi beskrev i avsnitt 1.1.2, kan det ur ett sådant perspektiv sägas att ytterligare en roll läggs till – den som pedagog och informatör, när man bemöter klienter med utomeuropeisk bakgrund och som har ett låg förtroende för socialtjänsten.

Avslutningsvis vill vi också lyfta att de kulturella hinder, professionella,

organisatoriska och samhällliga svårigheter som vi pekat på i den här studien, i slutändan kan sägas leda till att berörda barn och ungdomar riskerar att inte få sina behov tillgodosedda i tillräckligt stor omfattning, och därmed heller inte sina rättigheter tillvaratagna. Av denna anledning menar vi att ytterligare insatser för att minska konsekvenserna av föräldrars misstro mot socialtjänsten och överbrygga förtroendeklyftan mellan föräldrar och socialtjänsten är av mycket stor vikt.

### **6.3. Förslag på vidare forskning**

I denna studie ha vi utgått ifrån socialsekreterarens perspektiv i arbetet med utomeuropeiska klienter som misstror socialtjänsten. Det skulle vara intressant och givande att genomföra undersökningar som utgår från deras målgruppers erfarenheter och upplevelser av bemötande från socialtjänsten. Det skulle även behövas kvantitativa undersökningar som specifikt mäter förtroende till socialtjänsten bland olika samhällsgrupper, eftersom detta är något vi fann det svårt att hitta när vi sökte efter tidigare forskning. Dessutom behövs även studier som värderar kvaliteten på använda metoder i det interkulturella sociala arbete som idag utförs. Slutligen kan vi konstatera att det finns ett antal kunskapsluckor inom det här området som behövs utforskas djupare utifrån olika synvinklar.

## Referenser

Akademikerförbundet SSR (2017). *Etik i socialt arbete – Etisk kod för socialarbetare* [Broschyr]. Hämtad från: <http://www.socionomauktorisering.se/wp-content/uploads/2017/05/Etik-och-socialt-arbete-2017-w.pdf>

Altinget (2019). *Sifo: Högt förtroende för våra svenska myndigheter*

<https://www.altinget.se/rikspolitik/artikel/sifo-hogt-fortroende-for-vaara-svenska-myndigheter>

Antonovsky, A. (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.

Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2014) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52–66.

Azghari, Y., Van de Vijver, F. & Hooghiemstra, E. (2018). Social Workers' Contribution to Success in lives of Young Moroccan-Dutch Article. *European Journal of Social Work*, ss. 1-30. DOI: 10.1080/13691457.2018.1469470

Barnombudsmannen, 2005. Barnets bästa: Barnombudsmannens synpunkter på frågor om vårdnad, boende och umgänge <https://docplayer.se/1302716-Barnombudsmannen-rapporterar-br2005-06-barnets-basta-barnombudsmannens-synpunkter-pa-fragor-om-vardnad-boende-och-umgange.html>

Berghner, D. (2016). Mothering for discipline and educational success: Welfare-reliant immigrant women talk about motherhood in Sweden. *Women's Studies International Forum*. 54, ss. 29-37.

Billquist, L. (1999): Rummet, mötet och ritualerna. *En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete. (Akademisk avhandling).

BRIS (2018). *Barn i alla länder har rätt att slippa våld*. <https://www.bris.se/om-bris/press-och-opinion-old/debattartiklar/2018/barn-i-alla-lander-har-ratt-att-slippa-vald/>

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3uppl). Malmö: Liber AB.

Björkström, J. (2015). *Barn och unga är rädda för socialtjänsten: En intervjustudie med ideella verksamheter som stöttar barn och unga*. (Examensarbete, Umeå universitet, Umeå)

- Carlander, J., & Wedeen, A. (2019). *Att förstå sin egen utsatthet: stöd för professionella i människovårdande yrken*. Malmö: Liber
- Cox, P. (2011). Issues in safeguarding refugee and asylum-seeking children and young people: Research and practice. *Child Abuse Review*, 20(5), ss. 341-60.
- Dagens Nyheter (2022). Extremistkampanj hetsar mot socialtjänsten. <https://www.dn.se/sverige/extremistkampanj-hetsar-mot-socialtjansten/>
- Dinesen, Peter & Hooghe Marc (2010). When in Rome, Do as the Romans Do: The Acculturation of Generalized Trust among Immigrants in Western Europe. *International migration review*, 44 (3), ss. 697-727. <https://doi.org/10.1111/j.1747-7379.2010.00822.x>
- Dinesen, Peter Thisted (2012a). Does Generalized (Dis)Trust Travel? Examining the Impact of Cultural Heritage and Destination-Country Environment on Trust of Immigrants, *Political Psychology*, 33(4), ss. 495-511.
- Dinesen, Peter Thisted (2012b). Parental Transmission of Trust or Perceptions of Institutional Fairness: Generalized Trust of Non-Western Immigrants in a High-Trust Society, *Comparative Politics*, 44(3), ss. 273-289
- Dinesen, Peter Thisted (2013). Where You Come From or Where You Live? Examining the Cultural and Institutional Explanation of Generalized Trust Using Migration as a Natural Experiment, *European Sociological Review*, 29(1), ss. 114-128.
- Dumbrill, G.C. (2009). Your policies, our children: messages from refugee parents to child welfare workers and policymakers. *Child welfare*, 88(3), ss. 145-68.
- Earnar, I. & Rivera, H. (2005). What do we know about immigrant and refugee families and children? *Child Welfare: Journal of Policy, Practice, and Program*. 84(5), ss. 532-536.
- Egelund, T. & Kvilhaug, A. (2001). Supervisionens organisering. *Socialvetenskaplig Tidskrift* (3), 180-2001.
- Eriksson, M., & Näsman, E. (2008). Vad barn säger om möten med professionella. I: Eriksson, M., Källström Cater, Å., Dahlkild-Öhman, G., & Näsman, E. (Red.). *Barns röster om våld – att tolka och förstå*. Gleerups.
- Eriksson, M. & Näsman, E. (2011). *När barn som upplevt våld möter socialtjänsten om barns perspektiv, delaktighet och giltiggörande*. Stockholm : Gothia.



Evans, T. & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British journal of social work*, 34(6), ss. 871-895.

Fazel, M. (2018). Refugees and the post-migration environment. *BMC Medicine Journal*, 16(1), ss. 164.

Fegert, J.M, Diehl, C., Leyendecker, B., Hahlweg K. & Prayon-Blum, V. (2018). Psychosocial problems in traumatized refugee families: Overview of risks and some recommendations for support services. *Child and adolescent psychiatry and mental health*, 12(8), ss. 7.

Folkbladet (2022). Socialchefen: Ingen vinner på misstro. <https://folkbladet.se/bli-prenumerant/artikel/jdwn49xr>

Forsén, B. (1978). *Kritik av rollteorin*. Göteborg: Bokförlaget Korpen. (Akademisk avhandling).

Fylkesnes, M., Iversen, A., Bjørknes, R., Nygren, L. (2015). Frykten for barnevernet: En undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger. *Norges Barnevern*, 92(2), ss. 80-96. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:814342/FULLTEXT01.pdf>

Gladstone, J., Dumbrill, G., Leslie, B., Koster, A., Young, M. & Ismaila, A. (2014). Understanding worker–parent engagement in child protection casework. *Children and Youth Services Review*, 44, 56-64.

Grim, K och Persdotter, B (2021). *Skillnader som kan utgöra risk för diskriminering? En kvalitativ studie om faktorer som påverkar socialsekreterares bedömningar och beslut inom den sociala barn- och ungdomsvåren*. Stockholm: Diskrimineringsombudsmannen. <https://www.do.se/download/18.56175f8817b345aa765116a/1639148100434/rapport-skillnader-som-kan-utgora-risk-for-diskriminering.pdf#page=104&zoom=100,0,0v>

Grosses, J. (2012). *Kommer tid kommer tillit? Unga vuxnas och medelålders erfarenheter*. Stockholms universitet: Samhällsvetenskapliga fakulteten, Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan. (Akademisk avhandling).

Halldén, Gunilla (2005). Barns inflytande över barndom. *Sveriges Sociologförbund* 42(4), ss. 5-11. <https://www.jstor.org/stable/20853461>

Hawkins, Peter & Shohet, Robin (2008). *Handledning inom behandlande yrken*. Lund: Studentlitteratur

Jacobsen, Dag Ingvar (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur

Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, Staffan (2015). Inledning. I Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, Staffan. *Människobehandlande organisationer: villkor, ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Julin, P. (2010). *Förtroende för socialtjänsten: ett inifrån perspektiv*. (Examensarbete, Ersta

Sköndal högskola, Stockholm).

Karlsson, Magnus & Vamstad, Johan (2018) Trust and social work in Kerala. *Loyola Journal*

*of Social Sciences* 32(1): 47–64.

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2019). Etik i forskning och etiska dilemman. En introduktion. I: Hildur Kalman & Veronica Lövgren (red.). *Etiska dilemman* (2uppl). Malmö: Gleerups.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3uppl). Lund: Studentlitteratur.

Kunskapsguiden. (2022). Vad innebär interkulturellt perspektiv? Hämtat april, 2022. <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/arbetsmetoder-och-perspektiv/interkulturellt-perspektiv/vad-innebar-interkulturellt-perspektiv/Stier>, J. (2019). *Kulturmöten: en introduktion till interkulturella studier*. Studentlitteratur.

Lenette, C. (2015). Mistrust and refugee women who are lone parents in resettlement contexts. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 14(1), ss. 119-34

Lewig, K., Arney, F. & Salveron, M. (2010). Challenges to parenting in a new culture: Implications for child and family welfare. *Evaluation and program planning*, 33(3), ss. 324-32

Lindelöf, M., & Rönnbäck, E. (2004). Att fördela bistånd: Om handlägningsprocessen inom äldreomsorgen. (Avhandling, Umeå universitet, Institutionen för socialt arbete). <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:143144/FULLTEXT01.pdf>

- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation
- Luborsky, L. (1976). Helping alliance in psychotherapy. I: J. L. Cleghorn (Ed.), *Successful psychotherapy*. New York: Brunner/Mazel.
- Luhmann, N. (2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos AB.
- McCulloch, T. & Webb, S. (2020). What the Public Think about Social Services: A Report from Scotland, *The British Journal of Social Work*, 50(4), ss. 1146-1166, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz090>
- Nannestad, P., Tinggaard Svendsen, G., Thisted Dinesen, P & Mannemar Sønderskov, K. (2014). Do Institutions or Culture Determine the Level of Social Trust? The Natural Experiment of Migration from Non-western to Western Countries. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 40(4), ss. 544–565. <http://dx.doi.org/10.1080/1369183X.2013.830499>
- Niner, S., Kokanovic, R., Cuthbert, D. & Cho, V. (2014). Here nobody holds your heart: metaphoric and embodied emotions of birth and displacement among Karen women in Australia. *Medical anthropology quarterly*, 28(3), ss. 362-380.
- Norman, K. (1996). *Kulturella Föreställningar om Barn: ett Socialantropologiskt Perspektiv*. Rädda Barnen förlag.
- Osman F, Klingberg-Allvin M, Flacking R & Schon U.K. (2016). Parenthood in transition: Somali-born parents' experiences of and needs for parenting support programmes. *BMC Int Health Hum Rights*, 16(7) ss. 23.
- Pergert, P., Ekblad, S., Enskär, K. & Björk, O. (2008). Bridging obstacles to transcultural caring relationships – Tools discovered through interviews with staff in pediatric oncology care. *European Journal of Oncology Nursing*, 12, ss. 35-43.
- Rice, Tom & Feldman, Jan (1997). Civic Culture and Democracy from Europe to America. *The Journal of Politics*, 59, ss. 1143 - 1172. <https://www.semanticscholar.org/paper/Civic-Culture-and-Democracy-from-Europe-to-America-Rice-Feldman/1fc038455e3d1376016a8758ee437dec76ee1971>
- Rothstein, Bo (2005). Vilka är det som litar på sina medmänniskor? *Researchgate*, ss. 145-150

[https://www.researchgate.net/publication/242471105\\_VILKA\\_AR\\_DET\\_SOM\\_LITAR\\_PA\\_SINA\\_MEDMANNISKOR](https://www.researchgate.net/publication/242471105_VILKA_AR_DET_SOM_LITAR_PA_SINA_MEDMANNISKOR)

Rönnerstrand, Björn & Johansson, Susanne (2008). *Förtroendet för myndigheter. Riks-SOM undersökningen 1986-2007*. (SOM-rapport 2008:25). Göteborg: SOM-Institutet, Göteborgs universitet. [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/22910/gupea\\_2077\\_22910\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=yOM-](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/22910/gupea_2077_22910_1.pdf?sequence=1&isAllowed=yOM-)

Sigvardsson, E., Nordling, J. & Klöfvermark, J. (2020) Föräldraskap efter flykt till ett annat land. *Röda Korsets Högskolas* <http://rkh.diva-portal.org/smash/get/diva2:1501776/FULLTEXT02.pdf>

Sloan, Melissa M. (2012). Unfair Treatment in the Workplace and Worker Well-Being: The Role of Coworker Support in a Service Work Environment, *Work and Occupations*, 39(1), ss. 3-34. <https://doi.org/10.1177/0730888411406555>

Socialstyrelsen. (2002) *Socialtjänstlagen – Vad gäller för dig från 1 januari 2002?* [http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/5C7CC05F-53FD-4EE6-9976-79AEBE67CFB5/8027/20021143\\_rev.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/5C7CC05F-53FD-4EE6-9976-79AEBE67CFB5/8027/20021143_rev.pdf)

Socialstyrelsen (2003). *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. [https://www.socialstyrelsen.se/\\_api/publication/huvuddokument/?artikelnummer=2000-3-12](https://www.socialstyrelsen.se/_api/publication/huvuddokument/?artikelnummer=2000-3-12)

Socialstyrelsen. (2010). *Interkulturellt socialt arbete*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2010-6-9.pdf>

Socialstyrelsen. (2015). *Utreda barn och unga Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-9.pdf> hämtat den 30 juni 2022

Socialstyrelsen. (2016). *Utreda barn och unga*. <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19644/2015-1-9.pdf>

Socialstyrelsen (2018). *Individ- och familjeomsorg lägesrapport*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2018-2-20.pdf>

Socialstyrelsen. (2020). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2020*.  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-3-6688.pdf>

Socialtjänstlag (2001:453). Sveriges riksdag:  
[https://www.riksdagen.se/sv/dokumentlagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-45](https://www.riksdagen.se/sv/dokumentlagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-45)

Stier, J. (2019). *Kulturmöten: en introduktion till interkulturella studier*. Studentlitteratur.

Soydan, H. (1999). Att förstå etnisk mångfald är inte lätt I: H. Soydan, U. Jergeby, E. Olsson & M. Harms-Ringdahl: *Socialt arbete med etniska minoriteter*. Stockholm: Liber

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & kultur.

Sveriges Riskdag (2022). Utredningen Barnets bästa vid fortsatt vård enligt LVU är klar  
<https://www.riksdagen.se/sv/aktuellt/2022/mar/1/utredningen-barnets-basta-vid-fortsatt-vard-enligt-lvu-ar-klar/#:~:text=Socialutskottet%20beslutade%20d%C3%A4rf%C3%B6r%20i%20maj,i%20uppdrag%20att%20genomf%C3%B6ra%20utredningen>

Swärd, Susann. (2016) *Barnkonventionen i praktisk tillämpning: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Wolters Kluwer Sverige AB.

Tipton, R. (2016). Perceptions of the 'Occupational Other': Interpreters, Social Workers and Intercultures. *The British Journal of Social Work*, 46(2), 463-479. doi:10.1093/bjsw/bcu136

Urh, Spela (2011). *Ethnic sensitivity: a challenge for social work*. Los Angeles: SAGE  
Unicef. (u.å.a). Barnkonventionen. Hämtad 2022-05-25,  
<https://unicef.se/barnkonventionen/las-texten>

Uslaner, Eric (2008). Where You Stand Depends Upon Where Your Grandparents Sat: The Inheritability of Generalized Trust. *Public Opinion Quarterly*, 72(4), ss. 725-740. DOI: 10.1093/poq/nfn058

Vetenskapsrådet (2017) God forskningssed. Stockholm: Vetenskapsrådet.  
<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html>  
(hämtat den 26 april 2022)

Virat, Mael & Dubreil, Caroline, (2020). Building secure attachment bonds with at-risk, insecure late adolescents and emerging adults: Young people's perceptions of their care workers' caregiving behaviors. *Children and Youth Services Review, Elsevier*, 109(C). DOI:10.1016/j.chilyouth.2020.104749

Wilkes, Rima & Wu, Cary (2018). Ethnicity, Democracy, Trust: A Majority-Minority Approach, *Social Forces*,97(1), ss. 465–494, <https://doi.org/10.1093/sf/soy027>

## **Bilaga 1. Intervjuguide**

Personuppgifter, namn, kön, arbetstitel.

### **1. Upplevelser av arbetet med misstro**

*Exempel på frågor:*

- Skulle du vilja berätta om ditt arbete med personer med lågt förtroende för socialtjänsten?
- Hur märker du detta? Finns det situationer då detta blir särskilt tydligt? Exempel? Vad händer då? Vad gör du då?
- Hur blir det för dig? Känslor? Tankar?
- Har du några tankar om vad den dåliga tilliten beror på?

### **2. Hur bemöter socialsekreterare klienter som inte har förtroende för socialtjänsten?**

*Exempel på frågor:*

- Utifrån det du berättat, finns det saker som du skulle säga är särskilt viktigt att tänka på i bemötandet av dessa personer?

### **3. Organisatoriskt stöd**

*Exempel på frågor*

- När du varit i de här situationerna, vad har du fått för stöd från din organisation (t.ex. chefer, kollegor, riktlinjer, handlingsplaner eller annat?)
- Tycker du att stödet varit tillräckligt?
- Skulle du önska något ytterligare stöd? Vad?

### **4. Vad tror socialsekreterare att det behövs göras på individ-, organisation- samt samhällsnivå för att skapa förtroende bland utrikesfödda som har lågt förtroende för socialtjänsten?**

*Exempel på frågor:*

- Har du några tankar om vad som skulle behöva göras på olika nivåer för att öka tilliten till socialtjänsten bland dessa personer och grupper?
- Ser du några särskilda möjligheter eller hinder för att detta ska ske?

## Bilaga 2. Informationsbrev



15/3-2022

Göteborgs Universitet  
Institutionen för  
socialt arbete

### Informationsbrev

Som socionomstudenter vid Göteborgs Universitet har vi under sjätte terminen som uppgift att skriva en C-uppsats med utgångspunkt i något som fångade vårt intresse och är aktuell för både socialt arbete och samhället. Vi har kommit fram till att vår studie ska syfta till att undersöka, analysera och öka kunskap kring socialsekreterares - på barn och familjeenheten - erfarenheter, upplevelser med att jobba med klienter med utländsk bakgrund som har lågt förtroende till socialtjänsten. Vi syftar också att undersöka socialsekreterarnas tanka, åsikter och idéer kring vad som behöver göras för ökad förtroende till socialtjänsten. Denna studie syftar att utveckla samt bidra till ökad kunskap om bemötande med klienter som misstro socialtjänsten och dess insats för barn och familjer.

Studiens frågeställning:

- 1- Hur bemöter socialsekreterare klienter som inte har förtroende för socialtjänsten?
- 2- Vad tror socialsekreterare att det behövs göras på individ-, organisation- samt samhällsnivå för att öka förtroende bland utrikesfödda som har lågt förtroende för socialtjänsten?

Detta informationsbrev skickas ut för att du ska veta vilka teman vi kommer beröra samt hur intervjun kommer gå till. För att kunna genomföra denna studie vill vi intervjua socialsekreterare som arbetar i barn och familjeenheten i det som kallas för utsatta områden.

Vi uppskattar därför om du skulle kunna delta i vår studie genom att genomgå en intervju som beräknat kommer ta max 1 timme. Det materialet som framkommer under intervjun kommer endast att användas i forskningssyfte. Intervjun är frivilligt



att delta och du kan dra tillbaka ditt samtycke när som helst samt vi kommer radera all information du delat med oss av.

Vi kommer givetvis anpassa tid och plats efter dina önskemål. Det vore önskvärt att kunna genomföra intervjuerna vecka 10–12 antingen på plats eller digitalt. Om du har andra funderingar innan du bestämmer dig att delta i denna studie får du gärna höra av dig till oss.

Vi eftersträvar konfidentialitet vilket betyder att vi erbjuder så hög anonymitet som möjligt. Personuppgifter, plats och andra känsliga information kommer ändras och anonymiseras utifrån ditt önskemål. Med ditt samtycke skulle vi vilja spela in och ta anteckningar under intervjun som kommer transkriberas och sedan användas till den här studien. Det är endast vi, Anwar och Janiett, som kommer ta del av intervjumaterialet och anteckningarna. Citat från intervjuerna kan komma att publiceras i studien. När studien är färdig och blivit godkänd kommer allt material raderas och då kommer studien att ses som en offentlig handling, vilket innebär att vem som helst kan begära ut den och läsa den.

En samtyckesblankett bifogas som du gärna får skriva under om du samtycker till att delta i vårt studien.

Med vänliga hälsningar,

Janiett Simonsen: gusjanisi@student.gu.se

072 710 99 27

Anwar Alaqab: gusalaaqab@student.gu.se

076 279 86 31

Handledare: Susanne Liljeholm-Hansson susanne.liljeholm-hansson@socwork.gu.se

Göteborgs Universitet, Socionomprogrammet.

### **Bilaga 3. Samtyckesblankett**

## **Samtycke**

Jag har fått skriftlig information om studien om socialsekreterares erfarenheter av arbete med klienter med utländsk bakgrund som har lågt förtroende till socialtjänsten, och jag har haft möjlighet att ställa frågor. Jag får behålla den skriftliga informationen.

- Jag samtycker till att delta i studien
  
- Jag samtycker till att uppgifter om mig behandlas på det sätt som beskrivs i informationsbrevet

Plats och datum	Underskrift