



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Låsta portar, färdig mark

Om socialarbetares syn på hur organisatoriska och strukturella faktorer påverkar socialtjänstens förmåga att bygga tillitsfulla relationer med utsatta grupper i ljuset av LVU-kampanjen

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: HT -23

Författare: Maja Jansson

Handledare: Magnus Weber

*Nyckelord:* Socialtjänsten; lvu-kampanjen; institutionell rasism; kritiskt socialt arbete; tillit; New Public Management

*Antal ord:* 19 940

## Abstract

Syftet med studien var att undersöka socialarbetares syn på vilka organisatoriska och strukturella faktorer som inverkar på socialtjänstens förmåga att hantera LVU-kampanjens efterverkningar och etablera en större tillit till socialtjänsten hos den grupp i samhället som berörts negativt av kampanjen. Studien innefattade intervjuer med sju socialarbetare. Tre av dessa var verksamma inom socialtjänstens myndighetsutövning, en arbetade i en stödjande roll till myndighetsutövare, och tre arbetade med socialt arbete i verksamheter utanför socialtjänsten. I analysen användes ett teoretiskt ramverk som berörde institutionell rasism, intersektionalitet och kritiskt socialt arbete. Respondenterna ansåg att det var av stor vikt att socialtjänsten intog en lyssnande och lärande roll i möten med medborgare i lokalsamhället för att lära sig mer om deras behov. Man ansåg vidare att förutsättningen både för att kunna förmedla information på ett effektivt sätt och att skapa en ömsesidig dialog var att skapa plats för mänskliga möten mellan socialtjänsten och medborgarna. För att detta skulle kunna komma till stånd ansåg man att socialtjänsten och dess representanter behövde ha mer kontakt med stödsökande och bli mycket mer närvarande ute i lokalsamhället och där arbeta för att bygga bärande och långsiktiga relationer. Respondenterna beskrev vidare ett flertal organisatoriska utmaningar som försvårade för socialtjänsten att göra ovanstående, såsom brist på avsatt tid i ärenden, brist på resurser, brist på personal, att uppsökande arbete inte ryms inom socialsekreterares befintliga roller, att det inte finns kvalificerade personer som kan utföra uppsökande arbete, samt en byråkratisk organisation som inte kan anpassa sina insatser utifrån stödsökandes individuella förutsättningar. Vidare satte respondenterna in dessa svårigheter i ett strukturellt perspektiv, där man bland annat lyfte fram ojämlikhet, rasism, besparingar inom välfärden och det rådande främlingsfientliga klimatet i Sverige som faktorer som bidrog till kampanjens stora genomslag och som utmaningar som socialtjänsten aktivt behöver förhålla sig för att kunna bedriva ett mer tillitsskapande socialt arbete inom utsatta grupper i det svenska samhället.

## Innehåll

Förord.....	4
Tack.....	5
Inledning.....	6
Problemformulering .....	6
Förförståelse .....	9
Begreppsdefinitioner .....	10
Exkludering, ojämlikhet och segregation.....	11
Diskriminering av muslimer i samhället .....	12
Diskriminering inom socialtjänsten.....	14
Tillit till socialtjänsten.....	15
Utvecklingen av den svenska välfärdsstaten och socialtjänstens organisation .....	17
Tidigare forskning .....	20
Hur rådande arbetsorganisation påverkar hur det sociala arbetet bedrivs .....	20
Arbetsvillkor och -förutsättningar för socialsekreterare inom området barn och unga.....	21
Socialtjänstens diskriminerande praktiker.....	22
Teori .....	24
Institutionell rasism .....	24
Intersektionalitet.....	26
Kritiskt socialt arbete.....	27
Metod .....	29
Urval.....	29
Genomförande.....	31
Bearbetning av intervjuer .....	31
Validitet, reliabilitet och överförbarhet .....	32
Metodkritik.....	33
Etiska överväganden.....	35
Resultat och analys.....	36
Utmaningar inom socialtjänstens organisation.....	41
Bristande tid läggs på interaktion med stödsökande .....	41
Hög personalomsättning.....	42
Brist på tid för uppsökande arbete i uppdraget.....	44
Stuprör och byråkrati.....	47
Mindre förebyggande och uppsökande arbete.....	48
Socialtjänstens bristande öppenhet.....	49
Du får fan inte ha blådderblock.....	51
Brist på kunskap kring hur man når utsatta grupper.....	51

Politisk passivitet och brist på dialog med tjänstemän.....	52
Strukturella förutsättningar.....	53
Erfarenheter av rasism och ett främlingsfientligt klimat påverkar tilliten.....	54
Brist på tillit kopplat till exkludering, ojämlikhet och segregation .....	54
Ett sammanfattande citat .....	56
Slutsats och diskussion.....	59
Förslag till vidare forskning .....	60
Referenslista .....	61
Bilaga 1 – Informationsbrev till studiedeltagare .....	61
Bilaga 2 – Intervjuguide.....	61

## Förord

När det blev dags för mig att skriva min kandidatuppsats på socionomprogrammet kändes den kampanj som har försiggått i sociala medier sedan 2021, i vilken det hävdas att den svenska socialtjänsten omhändertar muslimska barn på felaktiga grunder, som ett mycket intressant ämnesval. Att undersöka yrkesverksammas syn på hur kampanjens efterverkningar kan hanteras blev för mig ett sätt att få fördjupa mig i ämnen, frågeställningar och perspektiv som intresserar mig mycket, såsom tillit, relationsskapande, delaktighet, diskriminering, jämlikhet, institutioners sätt att fungera m.m. Det gav mig också möjlighet att fördjupa mig i samhälls- och politiska frågor som är högaktuella idag, har en hög grad av komplexitet och återspeglar många av de samhällsutmaningar som jag som socialarbetare kommer att behöva förhålla mig till i min framtida yrkesroll.

Göteborg, september 2023

Maja Jansson

# Tack

Jag vill rikta ett stort tack till mina intervjupersoner vars målande beskrivningar och kloka tankar och reflektioner möjliggjorde denna uppsats.

Jag vill även tacka min handledare Magnus Weber för klarsynt input och hjälp med att hålla kursen.

Slutligen: Till min omtänksamma och tålmodiga Andreas, tack för din uppmuntran och din hjälp. Jag älskar dig.

# Inledning

I följande avsnitt ger jag en introduktion till mitt uppsatsämne och dess relevans för socialt arbete, definierar viktiga begrepp, samt beskriver studiens syfte och avgränsningar.

## Problemformulering

Den del av myndighetsutövande socialt arbete som berör arbetet med barn och familjer är ofta mycket kontroversiell och känslomässigt laddad (Yuill, s. 39), och att tvångsomhänderta ett barn är en av de mest invasiva åtgärder som samhället kan företa mot sina invånare.

Tvångsomhändertagande är ett omdebatterat fält, där socialtjänsten omväxlande anklagats för att vara för släppligt och låta barn lida, och att göra omotiverat stora ingrepp i familjers privata angelägenheter (Pettersson 2018, s. 56). Sedan sommaren 2021 har det i Sverige och utlandet pågått en desinformationskampanj som sprider budskapet att den svenska socialtjänsten tvångsomhändertar barn med muslimskt ursprung på otillräckliga grunder eller utan skäl. Kampanjen har spridits via sociala medier och har fått stor spridning på arabisktalande sociala medie-konton. En mängd olika aktörer, från enskilda privatpersoner till kända arabiska influencers och islamistiska predikanter, har deltagit (ibid. s. 36) för att sprida kampanjens budskap och ge den en internationell plattform (ibid. s. 34). Något som bidragit till att göra kampanjen så slagkraftig är just att personer med mycket stora konton på sociala medier deltagit i spridandet av information. Dessutom har rapporteringen kring kampanjen i internationella medier varit omfattande, vilket ytterligare ökat dess spridning (ibid., s. ii).

Sammankopplingen av en nationell och en internationell dimension har också kommit att präglade kampanjen i dess helhet och gett den ett mycket större genomslag (ibid.). Ofta har kampanjens budskap förmedlats genom fokus på enskilda fall, förmedlade genom känslomässigt laddade berättelser i videoformat. Ett antal olika narrativ har presenterats i kampanjen, varav flera varit återkommande, såsom att den svenska socialtjänsten riktar in sig på muslimska barn, att man kidnappar barn, att man omhändertar barn av felaktiga eller otillräckliga anledningar, att omhändertagna barn säljs, att LVU-processen är rättsosäker, att omhändertagna barn utsätts för övergrepp, att socialtjänsten tystnar ner missförhållanden inom den egna organisationen, att tusentals arabiska familjer får sina barn omhändertagna i Sverige och att barn med utländskt påbrå placeras i svenska familjehem för att assimileras (ibid., s. 48). Kampanjen har väckt känslor som rädsla och misstro, har fungerat som politiskt

slagträ och även utmynnat i en högre hotnivå mot socialtjänsten samt uppmaningar till terrorattentat och våld (ibid., s. 2). Den kanske allvarligaste följderna av sociala mediekampanjen är en ytterligare nednötning av tilliten till den svenska socialtjänsten i vissa delar av befolkningen, något som kan få som konsekvens att personer med stödbehov inte söker hjälp eller tackar nej till frivilliga insatser på grund av rädsla för att deras barn ska omhändertas. Detta gäller inte bara i direkt kontakt med socialtjänsten utan också i kontakter med andra myndigheter med skyldighet att anmäla till socialtjänsten om barn far illa såsom sjukvård och skola. Detta kan göra att personer inte får den hjälp som de både behöver och har lagstadgad rätt till. Det kan också i förlängningen göra att andelen tvångsinsatser ökar eftersom personer kanske inte söker hjälp eller tackar nej till insatser i ett tidigare skede. Enligt en undersökning från fackförbundet Vision, som organiserar många socialarbetare i Sverige, uppger nio av tio socialsekreterare som arbetar med barn att de har märkt av desinformationen mot socialtjänsten i kontakt med stödsökande, ofta i form av föreställningar om att socialtjänsten är diskriminerande, fattar ogrundade beslut och placerar barn utan tillräckliga skäl och att det är svårt att upprätta kontakt och förtroende med personer som kan vara i behov av socialtjänstens stöd (Vision, 2023). Åtta av tio socialarbetare anser även i samma undersökning att desinformation kring socialtjänsten kan leda till att barn inte får den hjälp som de behöver (Vision, 2023). I en intervju i DN påtalade Olivia Wigzell, Socialstyrelsens generaldirektör, att desinformationskampanjen kan drabba enskilda barn negativt då det kan innebära att människor inte vågar söka stöd hos socialtjänsten eller undviker att ha kontakt med densamma (Lindholm, 2022). Det är därför av största vikt att undersöka på vilka sätt socialtjänsten kan utveckla sitt arbetssätt för att bättre kunna nå den del av befolkningen som känner sig träffade av kampanjen. Det är också av stor vikt att reflektera över vilka organisatoriska och strukturella faktorer som bidragit till kampanjens stora genomslag, men också till att det föreligger en sådan brist på tillit till socialtjänsten i vissa delar av befolkningen.

## Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur socialarbetare som i sin yrkesutövning möter målgruppen för kampanjen förstår dess genomslag och efterverkningar inom ramen för sitt verksamhetsuppdrag. Fokus i studien är att undersöka hur yrkesverksamma förstår och talar om tillit och/eller brist på tillit i relation till kampanjen med avseende på organisatoriska och



strukturella faktorer. Studien syftar till att bidra till att klargöra hur verksamma socialarbetare anser att kampanjen och dess efterverkningar har hanterats, och kan hanteras på ett organisatoriskt och strukturellt plan för att möjliggöra utvecklingen av en starkare tillit för socialtjänsten som institution och förtroende för dess agerande i framtiden.

Studiens frågeställningar är:

Vilka organisatoriska och strukturella faktorer anser yrkesverksamma socialarbetare har bidragit till kampanjens genomslag och socialtjänstens möjligheter att skapa tillit i den grupp av befolkningen som är personligen berörda av kampanjen och dess budskap?

Hur anser socialarbetarna att socialtjänsten kan arbeta mer effektivt med tillitsskapande gentemot den grupp av befolkningen som är personligen berörda av kampanjen och dess budskap?

## Samhällsrelevans och relevans för det sociala arbetet

I början av februari 2023 presenterade regeringen ett paket med åtgärder för att motverka kampanjen och de negativa konsekvenserna av den. Socialstyrelsen fick bland annat ett förstärkt uppdrag att arbeta mot desinformation och ryktesspridning om socialtjänsten (Westerberg, 2023), exempelvis genom att öka sin närvaro på sociala medier och där föra ut korrekt information, samt att ta fram information om socialtjänsten på arton olika språk (Lindholm, 2022). Uppdraget omfattar också ett samarbete med Svenska Institutet och Myndigheten för stöd till trossamfund. Myndigheten för psykologiskt försvar har också inlett ett samarbete med andra myndigheter. Ranstorp och Ahlerup (2023) betonar dock i sin rapport att de åtgärder som svenska myndigheter vidtagit hittills för att hantera kampanjen har varit otillräckliga och att kampanjen och det faktum att den fått så stor spridning behöver förstås mot bakgrund redan existerande sårbarheter i det svenska samhället (Ranstorp och Ahlerup 2023, s. ii), exempelvis den redan existerande bristen på tillit till socialtjänsten och andra svenska myndigheter i delar av den svenska befolkningen. Det är inte tillräckligt att sprida korrekt information för att öka tilliten till svenska myndigheter. Det behövs också “omfattande förtroendeskapande insatser, vilket bör ske i direkt fysisk kontakt mellan invånare och statliga respektive kommunala instanser” (ibid., s. ii), samt en ökad kulturell kompetens hos statliga och kommunala tjänstemän. Ranstorp & Ahlerup (2023, s. ii) skriver

vidare “[a]tt enbart arbeta mot desinformation men inte ägna resurser åt det långsiktiga förebyggande och förtroendeskapande arbetet skulle annars utgöra ett illustrativt exempel på där man enbart fokuserar på symptomen, snarare än de underliggande orsakerna till samtidens existerande hot och utmaningar” (ibid., s. ii). Socialtjänsten som samhällsinstitution behöver ta sin del av ansvaret för att i så stor utsträckning det är möjligt bygga upp ett förtroende för sig som institution i alla skikt och grupper i samhället. Många människor har blivit mycket uppskrämda av kampanjen och dess budskap. Att bli så rädd för socialtjänsten så att man inte vågar söka stöd kan ses som en form av utestängning från samhällstjänster. Om socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag, att “främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet” (SoL, kap. 1, 1 §) och tillvarata behov hos utsatta individer i samhället behövs det ytterligare kunskap om vilka faktorer, både organisatoriska och samhälleliga, som medverkar till att öka eller minska förtroendet för socialtjänsten som myndighet. Det behövs även mer kunskap om hur socialtjänsten ska kunna göra sig mer tillgänglig och överbrygga de redan existerande förtroendeklyftorna, bygga relationer med det omgivande samhället och operera utifrån en medvetenhet om vilka omvärldsfaktorer som påverkar människors livsvillkor.

## Avgränsningar

Jag valde att inrikta mig på att intervjua socialarbetare verksamma inom området barn och familj, då det var här jag såg att efterverkningarna från kampanjen potentiellt skulle vara mest tydligt märkbara. Vidare menar jag att socialarbetare som är verksamma inom detta fält potentiellt skulle kunna föra informerade resonemang kring hur kampanjen har hanterats och skulle kunna hanteras ur ett organisatoriskt perspektiv. Jag intervjuade socialarbetare verksamma inom en stadsdel i Göteborgsområdet med en stor andel utlandsfödd befolkning.

## Förförståelse

Som forskare är det väsentligt att vara medveten om att man mer mindre alltid går in med någon form av förförståelse kring ett forskningsämne, medveten eller omedveten. Bryman (2018) hävdar att det är omöjligt att förhålla sig neutral till sitt studieobjekt och att det är av yttersta vikt att vara medveten om detta samt att redogöra för och reflektera kring de ingångar

som man har i sin forskning. Självt är jag en vit medelklasskvinna utan barn med en segregerad bekantskapskrets och utan några kontakter med socialtjänsten förutom i min yrkesutövning, och jag har inte känt mig personligen påverkad av LVU-kampanjen i mitt privata liv. Jag har i professionella sammanhang – i mitt arbete som kurator på en folkhögskola med många utlandsfödda deltagare samt som kurator på kommunens skyddade boende för våldsutsatta kvinnor – träffat människor som uttryckt oro och rädsla kring socialtjänsten och på vilka grunder de kan omhänderta barn, samt personer som beskrivit egna upplevelser av rasism, diskriminering, exkludering och rasifiering. Jag är väldigt tacksam för att jag har fått ta del av de här personernas levda erfarenheter då det bidrog till att väcka mitt intresse för min forskningsfråga. Under arbetet med uppsatsen har min kunskap rörande frågor såsom ovanstående växt men jag är medveten om att den fortfarande är begränsad och att jag inte heller har någon levd erfarenhet av exempelvis diskriminering som kan bidra till min förförståelse.

## Begreppsdefinitioner

LVU står för Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga. Denna tvångslagstiftning kan åberopas av socialtjänsten när ett barn eller en ungdom (en del av lagstiftningen omfattar personer upp till 21 år) anses vara i behov av nödvändig vård och behandling men möjligheterna att bereda denna vård och behandling genom frivilliga insatser anses uttömda.

I uppsatsen används omväxlande uttrycken LVU-kampanjen, kampanjen och desinformationskampanjen. Jag har valt att stundom använda uttrycket desinformationskampanj då detta är en beskrivning som är allmänt etablerad. Desinformation kan förstås som information som är både felaktig och används i syfte att vilseleda, för att gynna en specifik aktör eller orsaka skada (Ranstorp & Ahlerup 2023, s. 9). Se dock nedan min problematisering kring huruvida det kan finnas fog för vissa av kampanjens påståenden.

Jag har valt att benämna de personer som har kontakt med socialtjänsten på olika sätt som ”stödsökande” i min studie. Jag är dock medveten om att det i vissa fall kan vara ett missvisande begrepp, exempelvis när man själv inte är den som har initierat kontakt med socialtjänsten eller önskar denna kontakt.

## Bakgrund

Det är viktigt att förstå LVU-kampanjen som något som utspelar sig i en samhällelig kontext som stor utsträckning kan förklara dess stora genomslag. Nedan beskrivs därför några viktiga sådana kontextuella faktorer. De kontextuella faktorer som jag tar upp är situationen för muslimer i Sverige med avseende på förekomsten av diskriminering, exkludering och ojämlikhet, det svenska politiska klimatet, välfärdsstatens utveckling och den redan existerande bristen på tillit till socialtjänsten som existerar inom vissa delar av befolkningen i det svenska samhället.

Självklart är detta inte en fullständig redogörelse, och exempelvis går jag inte på något uttömmande vis in på i vilken utsträckning kampanjen är ett verktyg för att sprida negativa bilder om Sverige och på så sätt fungera destabiliserande, eller vilken roll radikalislamistiska och andra intressen har spelat i att driva kampanjen, och sätter inte heller in den i ett säkerhetspolitiskt perspektiv. För en redogörelse kring dessa perspektiv, se Ranstorps och Ahlerups rapport från Försvarshögskolan (2023).

## Exkludering, ojämlikhet och segregation

Exkludering är en faktor som kan minska förtroendet för samhällets myndigheter i en befolkning (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018). I många av de områden där LVU-kampanjen har fått ett starkt fäste är många av invånarna föremål för social exkludering. Exempelvis är arbetslösheten hög och en stor del av befolkningen har inte bott så länge i Sverige och har i många fall otillräckliga kontakter in i det svenska samhället. Att vara utsatt för exkludering i olika former skapar en hög nivå av stress och påverkar välbefinnandet negativt (Yuill & Gibson 2021, s. 242-243). Det kan också ge upphov till en känsla av alienation och maktlöshet där man upplever att man inte är en del av majoritetssamhället eller upplever att man har tillgång till resurser som andra människor i samhället tar för givna (Yuill & Gibson 2021, s. 238). Att ha en otillräcklig kunskap om svenska myndigheter och bristande nätverk och kontaktvägar in i det svenska samhället kan bidra till att människor blir mer mottagliga och sårbara för den typ av budskap som förmedlats genom LVU-kampanjen. Exkludering har vidare nära kopplingar till segregation. Det svenska samhället kan i stor utsträckning ses som ett etniskt segregerat samhälle (Lindström 2019, s. 15) och

bostadssegregationen har ökat de senaste årtiondena (Herz 2023, s. 77). Olika former av segregation, såsom socioekonomisk och etnisk segregation korrelerar och i utsatta områden är grundförklaringen till segregationen snarare klassmässig (Lindström 2019, s. 26). Detta kan förstås genom Molinas (2008) resonemang om den rasifierade staden, att etnisk boendesegregation egentligen handlar mer om samhällelig ojämlikhet än om etnicitet och kultur (Lindström 2019, s. 26). Inkomstskillnaderna i Sverige har ökat de senaste åren vilket gör Sverige till ett mer ojämlikt land än tidigare (Mood & Jonsson, 2019, s. 23) och man kan se att fattigdomen har kommit att koncentreras till vissa utsatta grupper, där utlandsfödda är överrepresenterade (Mood & Jonsson, 2019, s. 48). "Utrikes födda nästan fyra gånger högre risk än svenskfödda att hamna i relativ fattigdom och är kraftigt överrepresenterade också enligt direkta fattigdomsmått." (Mood & Jonsson, 2019, s. 31-32). Risken att hamna i fattigdom är särskilt stor bland personer som är födda i utlandet eftersom färre i denna grupp förvärvsarbetar relativt genomsnittet, vilket gör att de är mer hänvisade till bidrag och bistånd för sin försörjning. Nivåerna för ekonomiskt bistånd har heller inte höjts i samma takt som lönerna (Mood & Jonsson, 2019, s. 31). Det finns också en samvariation mellan att leva i olika former av fattigdom och att ha ett lägre deltagande i politik, förenings- och samhällsliv och ett sämre socialt stöd (Mood & Jonsson, 2019, s. 39).

## Diskriminering av muslimer i samhället

Ranstorp och Ahlerup beskriver i sin rapport (2023) att kampanjens budskap till övervägande del baseras på konspirationsteorier och felaktig information. Det är dock mycket viktigt att vara öppen för att det kan föreligga diskriminering av grupper såsom muslimer och rasifierade personer från socialtjänstens sida då diskriminering av dessa grupper förekommer i det övriga samhället. Såsom argumenteras av Yuill och Gibson (2021, s. 86) är det mycket viktigt att vara medveten om att upplevelser av rasism genomsyrar drabbade individers medvetna och omedvetna liv på ett grundläggande plan. Att ha upplevelser av rasism eller en rädsla/förväntningar om att bli diskriminerad utifrån rasism är något som man kan tänka sig kan vara en viktig drivkraft bakom kampanjens starka genomslag. Det föreligger idag ett i Diskrimineringslagen (2008:567) fastlagt förbud mot diskriminering i Sverige, och även i regeringsformens (1974:152) första kapitel (2 §) behandlas diskriminering. Rätten till likabehandling och att inte bli diskriminerad slås också fast i Europakonventionen om de mänskliga rättigheterna, den allmänna förklaringen om de mänskliga rättigheterna, Förenta

nationernas (FN:s) konvention om avskaffande av alla former av rasdiskriminering, FN:s konvention om medborgerliga och politiska rättigheter och FN:s konvention om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter. I diskrimineringslagen (andra kapitlet, 13 §) fastslås också ett förbud mot diskriminering inom socialtjänstens verksamheter. Hanna Wikström beskriver (i Herz 2023, s. 137ff) hur familjer som har migrerat till Sverige från muslimska länder bakas ihop i en föreställt homogen grupp och utsätts för olika former av negativa föreställningar, exempelvis kring föräldraskap och jämställdhet samt ett underordnande av deras föreställda kultur relativt den "svenska" kulturen, som ses som den normala och önskvärda. Nästan en av fem personer i en undersökning där man har intervjuat muslimer i Europa hade upplevt diskriminering utifrån religiös tillhörighet under de senaste fem åren och mer än en fjärdedel hade upplevt trakasserier under det senaste året (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 15). Fyra av tio intervjuade personer hade upplevt sig diskriminerade utifrån etnisk bakgrund eller invandrabakgrund, och det föreligger ett samband mellan upplevelsen av diskriminering och/eller att man har utsatts för trakasserier och våld grundat i vad man har för etnisk bakgrund och en lägre känsla av anknytning till landet som man bor i, samt ett lägre förtroende för rättssystemet (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 56). Enligt Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (2018) diskrimineras muslimer i Europa när de söker arbete samt i offentliga miljöer, exempelvis på grund av religiösa symboler såsom slöja. Dessa processer bidrar till att exkludera människor med invandrabakgrund, särskilt personer som invandrat från muslimska länder, i samhället. I Sverige har också debattklimatet de senaste åren kännetecknats av en hårdnande ton när det kommer till frågor rörande migration och integration, och ett främlingsfientligt parti, Sverigedemokraterna, har även vunnit många platser i riksdagen och är med och påverkar svensk politik på ett betydande sätt, vilket bidrar till att försämra livsvillkoren för många personer med utländsk bakgrund i Sverige (jag tänker här exempelvis på skärpta bestämmelser för uppehållstillstånd och anhöriginvandring samt ett förslag till en lag som ska tvinga offentligtanställda att ange personer som vistas olovligt i Sverige) och till att öka känslan av utsatthet. Ett politiskt och samhälleligt klimat som underblåser negativa föreställningar om personer med invandrabakgrund eller personer med muslimsk tillhörighet kan också bidra till en ökad känsla av alienation och ett minskat förtroende för samhällets myndigheter (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 17).

## Diskriminering inom socialtjänsten

Att ha tillgång till grundläggande rättigheter, inklusive att ha lika stora möjligheter som andra invånare i ett samhälle att nyttja samhällets stödsystem, är en viktig jämlikhetsfråga. Det är viktigt att ha i åtanke att det faktiskt kan förekomma missförhållanden i hur socialtjänsten hanterar sina ärenden och felaktigheter i fattade beslut, exempelvis på grund av otillräcklig kunskap, fördomar m.m. Historiskt har det också funnits dokumenterade missförhållanden i flera av socialtjänstens verksamheter som har drabbat personer som socialtjänsten haft till uppgift att hjälpa, exempelvis överförmynderi gentemot marginaliserade grupper eller försummelse och övergrepp på barn på fosterhem eller institutioner, där de har placerats av socialtjänsten (Utredningen om vanvård i den sociala barnvården, 2011). Det finns därför skäl att kritiskt studera socialtjänstens och andra myndigheters arbete, både i myndighetsutövning och i utförande av insatser. I en analys av anmälningar inkomna till Diskrimineringsombudsmannen (Diskrimineringsombudsmannen, 2016) framkommer det att personer med utländsk bakgrund upplever sig bli diskriminerade på flera olika samhällsområden, exempelvis i interaktioner med socialtjänsten. I studier av andra anglosaxiska länder har det framkommit att det föreligger diskriminering mot invandrare, särskilt utomeuropeiska invandrare inom socialtjänsten på flera olika nivåer (Eliassi, 2006). 23 procent av de svarande i Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheters undersökning (2018, s. 33) hade upplevt diskriminering vid användandet av "Andra offentliga/privata tjänster" de senaste fem åren, en kategori inom vilken myndighetskontakter ingick. I en rapport från Diskrimineringsombudsmannen, baserad på en intervjustudie med socialekreterare (Grim & Persdotter 2021), beskrivs att Diskrimineringsombudsmannen har fastställt att det inom den svenska socialtjänsten "föreligger strukturella problem kopplat till diskriminering". Den så kallade SAVE-studien (Persdotter & Andersson, 2020) är en longitudinell studie av sociala barnavårdsutredningar efter anmälan om misstänkt våldsutsatthet för att undersöka bland annat hur man bedömer risken för fortsatt våld och om insatser beviljas på lika villkor med avseende på olika diskrimineringsgrunder såsom kön, etnicitet och funktionsvariation. I studien framkom bland annat att sannolikheten att beviljas insatser var lägre bland barn med utomeuropeiskt ursprung, oavsett hur man hade bedömt risken för att barnet skulle utsättas för fortsatt våld eller att fara illa i hemmet på annat sätt. I den så kallade SAVE-studien framkom också att när socialtjänsten hade bedömt att det fanns

ett behov av stöd så fick en högre andel av barnen med utländsk bakgrund tvångsvård enligt LVU än de barn som hade sitt ursprung i Norden. I en rapport från Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018) har det tidigare framkommit att pojkar med utländsk bakgrund var den grupp som i lägst utsträckning bedömdes vara i behov av stöd från socialtjänsten. Det var också i denna grupp som vårdnadshavare i lägst utsträckning samtyckte till insatser. I de analyserade ärendena framkom det inte att de här barnens egentliga behov av insatser var mindre än de övriga barnens. Det föreligger enligt de här studierna alltså omotiverade olikheter i hur barn med utländsk bakgrund behandlas inom socialtjänsten. Grim och Persdotter (2021, s. 92) beskriver i sin studie flera organisatoriska faktorer som bidrog till att besluten rörande barn med utländsk bakgrund delvis blev annorlunda relativt beslut tagna kring barn födda i Norden. Utöver redan beskrivna faktorer kopplade till fördomar, olika syn på föräldraskap och bristande tillit kunde det också röra sig om faktorer såsom att man inte översatte utredningar eller kunde avsätta extra tid för utredningar för att exempelvis överbrygga tillitsproblem. En bristande tillit till socialtjänsten kan i åtminstone till del förklara den slagsida som sågs i materialet, att föräldrar till barn med utländsk bakgrund i större utsträckning tackade nej till frivilliga insatser. Det kan också i alla fall delvis förklara att barn med utländsk bakgrund i större utsträckning blev föremål för tvångsinsatser när en insats väl sattes in – om man inte kan få vårdnadshavarens medgivande men ändå bedömer att en insats behöver sättas in så är tvångsinsatser det alternativ som står till buds. I intervjuerna med socialsekreterare i Grim och Persdotters studie (2021, s. 89) beskrevs att socialsekreterarna behövde arbeta mer proaktivt och med ett större tålamod för att öka förtroendet hos familjerna och göra dem mer mottagliga för stöd. Det är viktigt att fråga sig i vilken utsträckning organisatoriska förutsättningar inom socialtjänsten möjliggör ett sådant arbetssätt.

## Tillit till socialtjänsten

Att barn med utländsk bakgrund i lägre utsträckning beviljas frivilliga insatser såsom beskrivits ovan kan förklaras med att barnens vårdnadshavare i större utsträckning tackade nej till frivilliga insatser (Persdotter & Andersson, 2020). Detta kan ha med olika faktorer att göra, såsom att vårdnadshavarna har en annan syn på föräldraskap och myndigheters mandat att blanda sig i familjeangelägenheter, men det kan också ha att göra med att man har bristfällig kunskap om, och bristfällig tillit till, det svenska systemet (Grim & Persdotter 2021, s. 89). Det finns ett flertal faktorer som kan påverka tillit till samhällsliga institutioner bland



personer med utländsk bakgrund som invandrat till Sverige. Dessa är exempelvis både hur väl institutioner fungerat i ens ursprungsland och hur väl de fungerar i ens nuvarande hemvistland (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 24). Förtroende för samhällsinstitutioner kan i sig ses som en viktig indikator för integration. Enligt Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (2018, s. 11) har första och andra generationens invandrade muslimer i Europa på gruppnivå en stark tillit till institutionerna i de länder som de är invånare i, ofta större än befolkningen i stort. Detta gäller särskilt första generationens muslimska invandrare (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 12). Olika faktorer såsom exempelvis diskriminering och trakasserier med rasistiska motiv inverkar dock negativt på detta förtroende (Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter 2018, s. 11). Tillit till samhällets institutioner, exempelvis myndigheter, är en förutsättning för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Enligt Nilsson & Landstedt (2022, s. 1374) är det mycket viktigt att allmänheten hyser tillit till socialtjänsten och dess företrädare, då detta både påverkar myndighetens legitimitet och på vilka sätt och i vilken utsträckning människor är benägna att söka stöd från den. I deras studie framgår att 20 procent av den svenska allmänheten har en låg tillit till socialtjänsten och att det är vanligare att ha en låg tillit till socialtjänsten om man är låginkomsttagare, har en låg utbildningsnivå eller har olika former av insatser från socialtjänsten (Nilsson & Landstedt, 2022, s. 1374). Ett bristande förtroende för socialtjänsten bland vissa delar av Sveriges befolkning är alltså inget nytt. Det har redan innan kampanjen existerat en misstro gentemot socialtjänsten, rättsväsendet och andra svenska myndigheter, särskilt bland människor i utsatta områden (Ranstorp & Ahlerup, 2023, i). I sin rapport refererar Ranstorp & Ahlerup (2023, s. 1) bland annat till en rapport från Brottsförebyggande rådet (Skinnari et al., 2018), i vilken beskrivs hur personer i utsatta områden skattar sitt förtroende för polis och rättsväsende som lägre i jämförelse med personer i andra stadsområden (det ska här tilläggas att detta också kan ha ett samband med att delar av så kallade "utsatta områden" punktmarkerats av polis, något som kan bidra till en känsla av misstänkliggörande). I samma rapport nämns hur myndighetsanställda i utsatta områden beskriver att de ofta möter motstånd från invånarna i området i sitt arbete och att det florerar rykten och fördomar om socialtjänstens och andra myndigheters uppdrag och befogenheter och även föreställningar om att de lättvindigt omhändertar barn. Bristande kunskaper i språket och kring hur samhället fungerar är ytterligare faktorer som lyfts fram som kan försämra tilliten. Man påtalar också i studien att det existerar en korrelation mellan de stödsökandes utsatthet och hur benägna dessa personer är att uppleva mötet med samhälleliga institutioner som negativt och att också utveckla en mer negativ syn på dessa institutioner och deras

agerande (Ranstorp & Ahlerup 2023, s. 19). I Ranstorp & Ahlerups rapport refereras också till en artikel i Dagens Nyheter från 31 oktober 2021 (Ferhatovic, 2021), där det beskrivs hur personer bosatta i Lövgärdet, ett särskilt utsatt område i nordöstra Göteborg har en stark rädsla för socialtjänsten, tror att socialsekreterares primära uppgift är att genomföra omhändertaganden och barn och också i vissa fall väljer att lämna landet när de blir kallade till ett möte med socialtjänsten. I artikeln beskrivs också att rykten florerar om att socialtjänsten omhändertar barn utan anledning. Ranstorp & Ahlerup (2023) påtalar dock att Brås rapport innehåller exempel på att kontakt med och information från myndigheter har bidragit till att ge personer en mer positiv inställning till dem. "Detta indikerar att rykten och fördomars potentiella negativa inverkan på förtroendet för offentliga institutioner eventuellt kan dämpas med hjälp av förtroendebyggande- och relationsskapande insatser gentemot boende samt genom spridningen av kunskap avseende svenska offentliga institutioners verksamhet och roll." (Ranstorp & Ahlerup 2023, s. 18).

## Utvecklingen av den svenska välfärdsstaten och socialtjänstens organisation

I fackförbundet Visions undersökning (2023) fick socialarbetare svara på vad de trodde var de viktigaste faktorerna för att öka människors tillit till socialtjänsten och de vanligast förekommande svaren var att ges förutsättningar att arbeta mer förebyggande, samt att få mer tid med klienter för att kunna skapa relationer med dem och också kunna förklara varför ett beslut fattats och varför (Vision, 2023). Detta är dock inte något som är särskilt prioriterat inom den rådande organisationen av socialt arbete på en kommunal och statlig nivå. Om man ser några decennier tillbaka fanns det ett inom socialt arbete ett större fokus på förebyggande arbete, samt uppsökande arbete i lokalsamhällen (Yuill & Gibson 2021, s. 238). Så var även fallet i Sverige (Herz 2023, s. 36). Det sociala arbetet i Sverige fokuserade också på att minska klasskillnader och vilade på en statlig ideologi där sociala problem sågs som ett resultat av ekonomiska och strukturella orättvisor (Herz 2023, s. 171). Sedan 80-talet har dock den svenska välfärdspolitiken stramats åt, vilket i sin tur har påverkat socialpolitiken och villkoren under vilka socialt arbete utförs (Herz 2023, s. 173). Bland annat har det medfört mindre resurser och att det har skett en ansvarsförskjutning från samhälls- till individnivå när det kommer till sociala problem. (Herz 2023, s. 220) och det sociala arbetets praktiker har blivit "mer individualiserade, isolerade, avpolitiserade och formaliserade handlingar som inte

tar hänsyn till strukturella och institutionella mekanismer bakom marginalisering, ojämlikheter och förtryck (Herz 2023, s. 172). Man försöker råda bot på sociala problem inom den strukturella och institutionella kontext som i sig skapar ojämlikhet (Herz 2023, s. 172). Individualiseringen av sociala problem och oviljan att sätta in dem i ett strukturellt perspektiv tenderar också att få som resultat att man angriper problem när de redan har uppstått, snarare än att arbeta förebyggande med de sociala orättvisor som ligger till grund för problemet (Herz, 2023). Detta kan ses som nära sammanlänkat med nyliberalismens genomslag som ideologi. På en politisk nivå idag ges inte resonemang om vilka strukturella faktorer som ligger bakom olika sociala problem särskilt mycket utrymme. Högerpopulistisk politik har också påverkat den svenska socialpolitiken och genom detta framställs människor som behöver sociala insatser som problem, medan de institutioner och strukturer som är med och skapar och vidmakthåller de sociala problemen som funktionella (Kamali 2015 i Herz 2023, s. 172-173). I linje med en nyliberal ideologi har New Public Management (NPM) kommit att bli den alltmer förhärskande styrnings- och organiseringsformen för offentliga organisationer i Sverige under de senaste decennierna (Ponnert & Svensson 2019, s. 36ff). Detta innebär bland annat en ökad betoning på att organisationer skulle vara kostnadseffektiva, resultatmätning och -styrning utifrån ekonomiska parametrar snarare än värderingsmässiga, ett försök till effektivisering och standardisering av arbetet och ett mer distanserat och byråkratiskt sätt att bedriva socialt arbete (Herz 2023, s. 175-176). Tillämpningen av NPM har också inneburit en alltmer ökad specialisering och fragmentering, mängden dokumentation inom området har ökat och socialarbetare lägger stor del av sin tid på administration (Jacobsson 2019, s. 17). Att den offentliga sektorn skulle drivas på ett resurs- och kostnadseffektivt sätt kan ses som ett rimligt krav, men människobehandlande organisationer fungerar inte på samma sätt som företag i näringslivet (Ponnert & Svensson 2019, s. 37), och myndigheter kan inte välja vilka inkomster de får eller vilka problem de ställs inför. Inom ramen för tillämpningen av NPM är det heller inte längre särskilt vanligt med förebyggande och uppsökande socialt arbete (Herz 2023, s. 174). Tillämpningen av NPM inom offentliga välfärdsorganisationer har fått ta emot mycket kritik. Exempelvis kritiserades NPM av den så kallade Tillitsutredningen (2018) för sitt överdrivna fokus på mål- och resultatstyrning och en brist på helhetsperspektiv i vilka styrsignaler som tillämpades i verksamheter präglade av NPM. Såsom Ponnert & Svensson (2019, s. 37) skriver är ett "helhetsperspektiv med fokus på medborgarens situation och behov" något som beskrivs som centralt i Tillitsutredningen för att skapa en fungerande kontakt mellan myndigheter och

medborgare. Även om NPM har utstått kritik under en längre tid så lever dock arbetsättet kvar i stor utsträckning i svenska myndigheter.

## Tidigare forskning

I det kommande avsnittet redogör jag för forskning som är relevant för min studie.

För att hitta relevant litteratur har jag sökt i databaserna Scopus och Proquest Social Sciences som listar samhällsvetenskapliga forskningsartiklar. Jag har även använt mig av universitetsbibliotekets databas Supersök, samt Google Scholar. Jag sökte på sökord såsom “social services”, “trust”, “institutional racism”, “intersectionality”, “structural discrimination”, “organizational structure”, “universalism”, “critical social work”, “New Public Management” och “outreach work”, då dessa återspeglade återkommande problematik och frågeställningar som jag fann i mitt insamlade material. Något jag var särskilt intresserad av var att hitta forskning och andra källor som behandlade hur utformningen av socialtjänstorganisationen påverkade hur stödet till stödsökande kom att se ut.

## Hur rådande arbetsorganisation påverkar hur det sociala arbetet bedrivs

Eftersom LVU-kampanjen utspelas/utspelat sig i närtid har inte någon forskning producerats på området ännu (utöver kandidatuppsatser), även om studier säkerligen är på väg. Det finns dock flera studier som gjorts kring hur socialtjänstens organisation och arbets sätt påverkar på vilket sätt man bedriver det sociala arbetet, något som jag upplevde som relevant för min studie. En sådan är Marcus Lauris doktorsavhandling *Narratives of governing – rationalization, responsibility and resistance in social work* från 2016. I denna har Marcus Lauri intervjuat socialsekreterare i svenska kommuner om hur rådande arbetsorganisation och arbetsförhållanden påverkar deras attityder och förhållningssätt till klienter. I studien uttrycker exempelvis en socialarbetare som arbetar som socialsekreterare hur hennes roll har kommit att handla om att göra bedömningar och administrera, och att hon upplever att det inte är meningen att hon ska engagera sig i klienterna. Samma respondent uttrycker att hon anser att förändringsarbete kräver kontinuerligt kontakt mellan socialarbetaren och den stödsökande men att det inte finns tid för detta. Lauri återger hur en annan respondent beskriver hur specialiseringen inom socialtjänsten gör så att hon inte kan ta ett helhetsgrepp om en stödsökandes situation. Andra respondenter i avhandlingen beskriver att de upplever sig styrda av budgetmål pålagda uppifrån i sitt arbete och att de upplever att de hindrar dem att möta stödsökandes behov på ett adekvat sätt. I studien framkommer också att socialarbetare upplever det som att kritik inte välkomnas av deras överordnade och att detta har blivit mer

påtagligt på senare år. Lauri kommer bland annat fram till att rådande praxis för dokumentation i arbetet strukturerar interaktionen mellan socialsekreterare och klient, samt att standardiserade metoder och ramverk ofta är oflexibla, misslyckas med att fånga upp en mer komplex problembild och också bidrar till att interaktionerna mellan socialarbetare och stödsökande blir mer ytliga. Han kommer även fram till att dagens uppdelning av funktioner och arbetsuppgifter skapar ett arbetssätt med bristande helhetssyn och att dagens system fräntar socialsekreterarna mycket av deras handlingsutrymme och självbestämmande och förlägger beslutandemakten mer hos mellanchefer, vilka är mer lojala gentemot organisationen än klienterna. Socialsekreterare som har intervjuats i avhandlingen uttrycker också upplevda krav från överordnade att hålla kostnaderna nere genom att spendera så lite resurser som möjligt på varje klient, att hålla behandlingstider korta, försvåra möjligheterna att få ekonomiskt bistånd m.m. I avhandlingen framkommer även att dagens system gör att socialsekreterare blir mer distanserade till sina klienter och bidrar till känslor av likgiltighet och svårigheter med att empatisera med klienten och dennes situation. Detta anser jag vara relevant forskning i relation till min studie då det visar på hur det sociala arbetets nuvarande organisering försvårar för socialarbetare att möta stödsökande på ett inkännande och flexibelt sätt och lägga tillräckliga resurser på varje kontakt, något som en kan hävda är extra viktigt när det kommer till att bygga förtroende hos utsatta grupper i samhället.

## Arbetsvillkor och -förutsättningar för socialsekreterare inom området barn och unga

Av relevans är också intervjustudier med socialsekreterare gjorda av Pia Tham (2008, 2016 respektive 2018) där de beskriver sin arbetssituation och hur den har förändrats över tid. I Tham (2018) beskrivs hur arbetsvillkoren för svenska socialsekreterare inom området barn och unga blivit alltmer ansträngda över en tioårsperiod. Området barn och unga är också det område inom socialtjänsten som har högst personalomsättning (Tham 2008). I denna kvantitativa studie, där respondenterna var socialsekreterare inom området barn och unga som fick fylla i ett frågeformulär, uppgavs det viktigaste skälet bland socialsekreterare till att överväga att sluta på sin arbetsplats att de inte kände att ledningen såg till deras bästa och tog hand om medarbetarna. Arbetsvillkoren för socialsekreterare inom barn och unga hade försämrats mest för socialsekreterare med kort arbetslivserfarenhet (Tham, 2016) och de som är verksamma i socioekonomiskt utsatta områden, där socialsekreterare beskriver ökande

prestationskrav samt mindre tillgång till arbetsledning och stöd, samt en högre grad av stressrelaterad ohälsa. Socialsekreterare beskrev också att de har mindre möjlighet att påverka viktiga beslut i yrkesutövningen, samt att deras roll, från att tidigare även omfattat att ge råd och stöd, nu i större utsträckning än för tio år sedan enbart var fokuserad på att utreda. Det var också en mindre del av socialsekreterarna som svarade att deras roll även omfattade behandlande eller förebyggande arbete, jämfört med tio år tillbaka. Mindre del av arbetstiden gick också till att ha en mer direkt kontakt med klienter än för tio år sedan. Jag anser att de här forskningsresultaten är av relevans då socialsekreterares rådande arbetsvillkor påverkar vilka möjligheter de har att bygga upp förtroendefulla relationer med klienter och bedriva ett socialt arbete av hög kvalitet. Hög personalomsättning, att inte känna att man har ledningens stöd, ökande prestationskrav och mindre klientkontakt kan inte sägas vara något som främjar detta. Det är också intressant att notera att det är just socialsekreterare inom området barn och unga som beskriver den mest ansträngda arbetssituationen, dessutom de som har mindre arbetslivserfarenhet och arbetar i utsatta områden. Tham (2008) beskriver i sin avhandling hur socialsekreterare med mindre erfarenhet var överrepresenterade just i socioekonomiskt utsatta områden. Det är alltså denna grupp av socialsekreterare som i stor utsträckning ska möta de personer som är mest drabbade av LVU-kampanjen.

## Socialtjänstens diskriminerande praktiker

Jag ansåg också det vara av intresse att titta på artiklar där man studerat hur föräldrar med utländsk bakgrund upplever mötet med socialtjänsten. En sådan är en artikel av Fylkesnes et al. (2017), *Negotiating Deficiency: Exploring Ethnic Minority parents' Narratives About Encountering Child Welfare Services in Norway*. Det rör sig alltså inte om en undersökning utförd i en svensk kontext men jag tror ändå att resultaten från denna undersökning ändå kan ha relevans för att också bättre kunna förstå svenska förhållanden. Studien syftade till att undersöka hur föräldrar med minoritetsbakgrund upplevde interaktionerna med den del av socialtjänsten som arbetar med barn och unga. Det var en intervjustudie där elva föräldrar medverkade. I studien framkom att det blev mycket svårt för föräldrarna att delta i myndighetsprocesserna då de saknade "en norsk normativ kunskap kring både föräldranormer och byråkratiska normer (Fylkesnes et al. 2017, s. 198, min översättning). Utifrån studiens resultat hävdar författarna att det finns "ett starkt fokus på föräldraförmåga i samspel med byråkratiska och ekonomiska strukturer positionerar minoritetsföräldrar som bristfälliga,

vilket skapar kraftfulla marginaliserande mekanismer” (Fylkesnes et al. 2017, s. 196, min översättning). I artikeln demonstreras också “hur rådande institutionella strukturer kan bidra till att både möjliggöra och begränsa föräldrars deltagande” (Fylkesnes et al. 2017, s. 196, min översättning). Man påtalar i studiens diskussionsavsnitt även att de sökandes nätverk, språkkunskaper, insikt i hur systemet fungerar och förmåga att förhandla kan påverka kvaliteten på det stöd man får av socialtjänsten. Många familjer får också kontakt med den del av socialtjänsten som är inriktad på insatser för barn och unga när man befinner sig i ett påfrestande skede i livet, exempelvis en period när man upplever stark migrationsstress. Att vara under stark stress kan påverka ens förmåga att förhandla och därmed kvaliteten på det stöd man får från socialtjänsten, skriver författarna (Fylkesnes et al. 2017, s. 202). Jag anser att denna artikel är relevant i sammanhanget då den visar och exemplifierar hur organisationens värderingar och praktiker kan bidra till att skapa processer som exkluderar stödsökande med minoritetsbakgrund.

I sammanhanget förtjänar även att nämnas annan forskning som visar att familjer med erfarenheter av migration eller som tillhör minoriteter har svårt att få tillgång till socialtjänstinsatser i samma utsträckning som den övriga befolkningen på grund av organisatoriska praktiker. I en studie av Gustafsson et al. (2023) framkommer det exempelvis att socialtjänstens användning av ett visst sätt att uttrycka sig och en institutionell vokabulär gör det svårare för personer som har möte med socialtjänsten genom tolk att ta till sig informationen, samt att bristande kunskaper kring hur man arbetar med tolk påverkar mötet med stödsökande negativt och innebär att stödsökande riskerar att i mindre omfattning få det stöd som de har rätt till. I samma studie framkommer det även att det föreligger en bristande medvetenhet hos socialtjänsten och dess professionella om att socialtjänsten i vissa grupper främst upplevs som en kontrollerande institution (Gustafsson et al 2023, s. 10). Jag vill även nämna en studie av Bø (2014), i vilken norska socialarbetare beskriver hur allvarliga brister i vård- och välfärdssystemen bidrar till att försvåra arbetet med stödsökande med minoritetsbakgrund. En brist som nämns av de socialarbetare som intervjuats i studien är olika myndigheters oförmåga att anpassa sig i mötet med stödsökande med minoritetsbakgrund när det kommer till tillämpningen av olika regler och metoder (Bø 2014, s. 568).



## Teori

I detta kapitel presenteras de teoretiska perspektiv som valts ut för att analysera min insamlade data. Dessa är institutionell rasism, intersektionalitet och kritiskt socialt arbete. Jag har valt dessa teorier då jag tycker att de var för sig tillför olika former av förklaringsvärde och tillsammans bidrar till att skapa en helhet utifrån vilken min insamlade empiri kan förstås.

### Institutionell rasism

Institutionell rasism innebär att rasism genomsyrar alla samhällsstrukturer, inklusive ett samhälles myndigheter och institutioner och medför att vissa grupper gynnas medan andra utsätts för diskriminering (Giddens & Sutton, 2021 s. 419). I bakgrundskapitlet gavs exempel på hur personer med muslimsk bakgrund upplever diskriminering bland annat i kontakt med myndigheter, och hur det framkommit i studier att socialtjänsten behandlar barn olika utifrån etnisk härkomst och tidigare forskning har visat att institutionell rasism förekommer också inom svenska samhällsinstitutioner och även återspeglas i myndighetsutövning (De los Reyes och Wingborg, 2002), varför detta teoretiska ramverk blir relevant att tillämpa. Den amerikanske medborgarrättsaktivisten Stokely Carmichael har beskrivit institutionell rasism som det som sker "när en organisation misslyckas med att ge vissa människor den yrkesmässiga service de har rätt till på grund av dessa människors hudfärg, kultur eller etniska ursprung och detta framgår av eller kan spåras i olika processer; det gäller attityder och beteenden som utmynnar i diskriminering genom omedvetna fördomar, okunskap, tanklöshet och rasistiska stereotyper på ett sätt som missgynnar människor från etniska minoriteter" (Carmichael & Hamilton, 1968). I den så kallade Macpherson-rapporten (Macpherson, 1999, stycke 46.27), i vilken man utredde rättsväsendets hantering av ett rasistiskt motiverat mord i Storbritannien, skrev man att "det åligger varje institution att granska sina arbetsätt och konsekvenserna av dessa arbetsätt för att försäkra sig om att ingen del av befolkningen missgynnas." Precis som utövandet av andra former av rasism krävs alltså inget medvetet uppsåt för att det ska handla om institutionell rasism. Den institutionella rasismen kan utövas genom omedvetna fördomar, tanklöshet m.m. Men vad kanske viktigare i detta sammanhang är att en institution kan utöva institutionell rasism om den inte anpassar sitt arbetsätt för att nå alla delar av befolkningen. Ett exempel på institutionell rasism är något som på svenska kan kallas ett färgblint eller universellt förhållningssätt – att som organisation tillämpa samma

förhållningssätt mot alla stödsökande, oavsett vilket bakgrund de har och hur deras tillvaro påverkas av exempelvis upplevelser av diskriminering, strukturell ojämlikhet och socioekonomiska och kulturella faktorer, trots att det finns en tydligt rasifierad socioekonomisk stratifiering i samhället när det kommer till människors livsvillkor. Dominelli (2018, s. 72) beskriver hur tillämpandet av ett universellt förhållningssätt till stödsökande inom socialt arbete i sig kan bli diskriminerande.

The colour-blind approach privileges white people by disregarding the impact of 'race' and racism upon life circumstances. Expressed as 'universality of treatment' this approach *assumes equality* rather than achieving it, and treats all individuals and groups as if they were 'all the same'. People are reduced to the lowest common denominator without regard to the actual social position they occupy individually or collectively. Little account is taken of black people's lower socio-economic position; different cultural traditions; familial organisations and obligations; attitudes towards life, society and social institutions; the variety and heterogeneity in their midst; and the systemic racism they endure daily. (Dominelli 2018, s. 72)

Även inom det sociala arbetet är det mycket viktigt att vara medveten om förekomsten av institutionell rasism, då människobehandlande organisationers utformning är av avgörande betydelse för hur upplevelsen blir för stödsökande och andra människor som har med dem att göra (Johansson et al 2015, s. 73). I sin artikel *Social workers as targets for integration* (2023, s. 1) skriver Kristina Gustafsson, Eva Norström och Linnéa Åberg om hur socialt arbete, trots att det vanligtvis syftar till att skapa ökad social jämlikhet, ofta i stället bidrar till att förstärka diskriminerande och exkluderande processer. En sak som kan bidra till detta är olika exkluderande praktiker och organisationssätt inom socialtjänsten, särskilt om man som institution har en otillräcklig medvetenhet om hur de egna praktikerna kan verka diskriminerande och exkluderande och en otillräcklig förmåga att leva sig in i stödsökandes situation (Gustafsson et al 2023, s. 10). Som Herz (2023, s. 44) skriver: “[d]e institutionella villkoren sätter ramarna för vad som är möjligt i den professionella kontakten.” Maktutövningen gentemot stödsökande ligger inte bara i hur professionella agerar i mötet med klienter och andra, utan också i utformningen av de institutionella förutsättningar som strukturerar dessa möten.

## Intersektionalitet

Ett annat teoretiskt perspektiv som jag har valt att använda mig av i min analys är intersektionalitet. Intersektionalitet kan förstås som ett verktyg som kan användas för att analysera och förstå hur olika former av ojämlikhet och underordning, exempelvis utifrån klass, etnicitet och kön, går samman och interagerar med varandra (Mattsson, 2010, s. 17). Intersektionalitet tillför förklaringsvärde i analyser av makt och utsatthet då det kan hjälpa till att förstå upplevelsen av att tillhöra flera olika kategorier där man utsätts för underordning, där kategorierna enskilt inte alltid har fullt förklaringsvärde då det är just själva upplevelsen av att tillhöra flera kategorier samtidigt som man vill fånga (Crenshaw 1991, s. 140). Mattsson (2010, s. 159ff) beskriver vidare hur det sociala arbetets organisation påverkar det sociala arbete som utförs och hur framgångsrikt man lyckats med att möta olika grupper som befinner sig i skärningspunkterna av olika intersektionella kategorier såsom exempelvis klass och etnicitet, och att denna organisation påverkas av politik, lagstiftning, arbetsmetoder, normer m.m. Jag anser att detta perspektiv har relevans för min studie främst i den bemärkelse att det är just sammanvävandet av flera olika kategorier av underordning, såsom att tillhöra en förfördelad klass och dessutom vara rasifierad, som bidrar till de utestängningsprocesser som i sig är en viktig faktor för att erodera tilliten till socialtjänsten i delar av den svenska befolkningen. Och, kanske ännu viktigare, att organisationer som bedriver socialt arbete (och i förlängningen politiker som beslutar om det sociala stödets utformning och tillgängliga resurser) inte tar ett intersektionellt perspektiv i beaktning i tillräcklig utsträckning om man antar en alltför universalistisk hållning i hur man interagerar med befolkningen och utformar sitt stöd. Murphy et al. (2013, s. 36) skriver om att det är en vanlig fallgrop att utforma och tillämpa sociala policier från ett utifrån- i stället för ett inifrånperspektiv, och att ett inifrånperspektiv blir ännu viktigare när man fokuserar på marginaliserade delar av befolkningen. Murphy et al. (2013, s. 36) skriver vidare:

It is critical that social workers seek out opportunities to examine social policies from a critical perspective and to explore the intended and unintended impact social policies have on marginalized populations. The incorporation of an intersectional perspective in all phases of policy practice (e.g., analysis, development) is essential to promoting planned change and minimizing policies and practices that may adversely, as opposed to positively, influence the trajectories of marginalized populations.

## Kritiskt socialt arbete

Ett ytterligare teoretiskt perspektiv som utkristalliserade sig som relevant efter genomläsningen av mitt insamlade material var ett kritiskt perspektiv på socialt arbete. Fook (2002) hävdar att en av de viktigaste principerna för socialt arbete är att ha en medvetenhet om det sociala sammanhang som man som socialarbetare är verksam i, och hur detta påverkar både individers erfarenheter och hur det sociala arbetet utförs. Inom kritiskt socialt arbete utgår man ifrån hur olika maktstrukturer i samhället inverkar på hur det sociala arbetet utövas. Man påtalar och problematiserar också på vilka sätt det sociala arbetet kan bidra till att vidmakthålla och återskapa en samhällsordning som kännetecknas av ojämlikhet (Herz 2023, s. 189). Anhängare av det kritiska perspektivet inom socialt arbete anser att det sociala arbetet bör åsyfta förändring av samhället, både på en individuell och strukturell nivå, att både förbättra livsvillkoren för individen och att också i förlängningen påverka de strukturer i samhället som bidrar till att skapa ojämlikhet och uteslutning (Herz 2023, s. 189). Herz betonar vikten av att, när man arbetar med kritiskt socialt arbete, förhålla sig kritiskt reflekterande i arbetet, och aktivt uppmärksamma och problematisera frågor rörande exempelvis makt och maktutövning, konstruktioner av sociala problem m.m. (Herz 2023, s. 225). En viktig del är att synliggöra och dekonstruera olika ofta osynliga diskurser och kategoriseringar som tillämpas i det sociala arbetet och/eller på olika sätt påverkar både utövare av socialt arbete och invånare i samhället i stort (Herz 2023, s. 225). Socialarbetaren och socialarbetarprofessionen behöver, enligt Herz (2023, s. 14), kritiskt “kunna granska och utmana sin egen praktik.” Kritiskt socialt arbete vilar på flera olika teoribildningar, som alla har som gemensam nämnare att de ifrågasätter rådande maktrelationer i samhället och kan tillämpas för att bedriva socialt arbete på ett sätt som är mer inkluderande och skapar en större möjlighet till delaktighet (Dalrymple & Burke 2006, s. 4). Det kritiska sociala arbetet kan också kopplas till hur man kan bedriva en icke-förtryckande och icke-diskriminerande praktik i socialt arbete, något som kan förstås som hur man bedriver sin praktik på ett sätt som bidrar till att reducera eller avskaffa förtryck och diskriminering och avlägsna de hinder som gör att människor inte får tillgång till stöd (Dalrymple & Burke 2006, s. 4; Thompson, 2021). Det syftar också till att synliggöra maktojämlikhet i samhället och utmana rådande maktrelationer, och i och med det ifrågasätta exempelvis förhärskande värderingar, institutioner och arbetssätt. Inom socialpolitiken och dess implementering av socialt arbete på en statlig och kommunal nivå i Sverige har man alltmer börjat röra sig emot att se sociala problem som individuella snarare än strukturella (Herz 2023, s. 15). Detta fokus på individen ökar risken att

andra faktorer, såsom exempelvis strukturella, skymms. Som Herz (2023, s. 15) påtalar är det inte fel med socialt arbete som strävar efter att göra människor mer medvetna och stärka dem på ett individuellt plan, men det krävs också ett ifrågasättande av rådande strukturer. Som socialarbetare är det mycket viktigt att förstå den samhällsliga kontexten i vilken en stödrelation man har med en klient utspelas, skriver Herz (2023, s. 48). Om vi inte är medvetna om att faktorer som makt och social ojämlikhet kommer att påverka relationen och samtalet är risken stor att man tolkar människors problem som individuella och psykologiska (Herz 2023, s. 48). Det kritiska sociala arbetet betonar också den ojämlika relation som alltid föreligger mellan hjälpare och den som ska bli hjälpt (Skau 2018, s. 29).

## Metod

I följande avsnitt beskrivs studiens forskningsdesign och vilket metodologiskt tillvägagångssätt som används, samt vilka verktyg som använts för att analysera materialet. Avslutningsvis resonerar jag kring begreppen reliabilitet, validitet och överförbarhet utifrån mitt valda angreppssätt, samt etiska ställningstaganden.

## Forskningsdesign

För att besvara studiens forskningsfrågor har kvalitativa semistrukturerade intervjuer använts. Jag ville fånga de professionellas upplevelser och få en rik återgivning av dessa, vilket gjorde att en kvalitativ ansats var mest lämplig (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 45). Valet att använda sig av just semistrukturerade intervjuer baserades på att det gör att man kan vara mer följsam i intervjuerna och på ett mer organiskt sätt kan fördjupa sig i de frågeställningar och perspektiv som intervjupersonerna själva lyfter fram, samtidigt som materialet blir tematiskt sammanhållet (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 45). Semistrukturerade intervjuer möjliggjorde att intervjupersoner kunde tala relativt fritt, samt en större flexibilitet och anpassningsbarhet i intervjusituationen. I fall då det ansågs möjliggöra att ett rikare material kunde insamlas lades också intervjufrågor till som inte fanns med i den ursprungliga guiden. Intervjuguiden finns med som bilaga i slutet av dokumentet. Syftet med frågorna i intervjuguiden var att skaffa en bakgrundsbild av socialarbetarnas arbetsuppgifter och arbetslivserfarenhet, att få dem att beskriva sitt förhållningssätt i möten med människor som är påverkade av kampanjen, samt att inhämta deras tankar kring hur kampanjen och dess efterverkningar kan hanteras på en organisatorisk och samhällelig nivå.

## Urval

Sju socialarbetare intervjuades i studien. Tre var socialsekreterare verksamma inom fältet barn och unga. En var verksam i en mer övergripande utförande roll inom socialtjänsten där hon hade mycket kontakt med barn och familjer. Tre av intervjupersonerna arbetade utanför socialtjänsten men i verksamheter som berörde familjer och barn, närmare bestämt inom grundskolan. Skälet till att jag valde att intervjua socialsekreterare och andra socialarbetare verksamma inom just fältet barn, unga och familj var att jag här såg att efterverkningarna från

kampanjen potentiellt skulle vara tydligt märkbara i möten med klienter/stödsökande. Jag tänkte också att respondenterna skulle kunna föra välinformerade resonemang kring hur man skulle kunna arbeta mer tillitsskapande med den grupp som var berörd av kampanjen och vilka organisatoriska och strukturella faktorer som påverkade detta arbete då man frekvent mötte barn, ungdomar och föräldrar i sin yrkesutövning. Jag ville intervjua både socialarbetare verksamma inom socialtjänsten och utanför den, då jag ansåg att både ett inifrån- och ett utifrånperspektiv på mina frågeställningar var värdefullt. Intressant i sammanhanget var att en intervjuperson hade varit verksam både innanför socialtjänsten i en myndighetsutövande roll, och som socialarbetare utanför den (respondent 5). En annan intervjuperson (respondent 4), hade erfarenhet av att arbeta både som myndighetsutövare och som utförare inom socialtjänsten, vilket jag tror ytterligare bidrog till att de kunde föra mer insatta och komplexa resonemang kring mina forskningsfrågor. En kan dock hävda att man även skulle kunna intervjua socialarbetare verksamma inom andra områden än barn, ungdomar och familj, då oron att få sitt barn omhändertaget kan aktualiseras även när man har med andra delar av socialtjänsten (eller andra institutioner där socialarbetare är verksamma) att göra och bristande tillit till socialtjänsten potentiellt kan inverka både på människors benägenhet att söka andra former av stöd och hur interaktioner mellan socialarbetare och stödsökande gestaltar sig. Intervjupersonerna inom socialtjänsten hittades dels genom att mail skickades till funktionsbrevlådorna för respektive socialkontor i olika stadsdelar i staden och mail sedan vidarebefordrades till berörda avdelningar och ett antal personer återkopplade att de ville delta. Detta kan alltså sägas röra sig om en form av självurval, vilket innebär att personer som vill vara med i en studie själva söker sig till den (Jacobsen, 2012). När jag satte mig in i frågan genom att göra sökningar på Google och i sociala medier stötte jag också på namn på socialarbetare, både verksamma inom socialtjänsten och utanför den, som jag också kontaktade för att höra om de ville medverka. Jag valde att kontakta socialarbetare som vid flera tillfällen intervjuats som sakkunniga kring LVU-kampanjen i olika svenska dagstidningar då dessa också var personer som hade lång erfarenhet och hade arbetat med relevanta uppdrag under en längre tid. I det mail jag skickade ut till potentiella intervjupersoner efterlyste jag också tips på andra lämpliga personer att intervjua och jag tillfrågade även intervjupersoner på plats om andra personer som de tänkte kunde vara lämpligt att intervjua. Detta kan beskrivas som ett snöbollsurval, vilket innebär att fler intervjupersoner hittas genom redan rekryterade intervjupersoner (Jacobsen, 2012).

## Genomförande

Alla intervjupersoner fick inför sin medverkan ta del av ett informationsbrev (se bilaga). I detta brev redogjordes för syftet med studien, hur intervjuerna skulle gå till och hur data skulle behandlas, att deltagandet var helt frivilligt samt att deltagarna när som helst kunde avbryta sin medverkan utan att ange något skäl. För att underlätta för intervjupersonerna erbjöds de att genomföra intervjuerna digitalt. Personerna blev dock även erbjudna att i stället välja en fysisk intervju om de föredrog detta. Endast två av intervjuerna kom i slutändan att genomföras digitalt och de resterande fem fysiskt, på intervjupersonernas arbetsplatser. Det är värt att notera att de fysiska intervjuerna tog längre tid och gav fylligare svar på intervjufrågorna. Det är dock möjligt att detta snarare hade att göra med personernas profession och hur mycket tid de hade att avvara - de intervjuer som tog kortast tid var med myndighetsutövarna. Jag upplevde att det var lätt att etablera en bra kontakt med samtliga intervjupersoner, något som jag tror främjade ett mer förtroligt samtalsklimat och följaktligen mer ärliga och djuplodande svar på mina intervjufrågor (Ahrne & Svensson, 2011).

## Bearbetning av intervjuer

Intervjuerna spelades in och transkriberades sedan kort efter intervjutillfällena. Inspelningarna var av god kvalitet vilket innebär att det som intervjupersonerna sade var väl hörbart. De transkriberades i sin helhet för att säkerställa att data som vid en första anblick inte framstod som relevant inte skulle sorteras bort i förtid och därmed göra analysunderlaget ofullständigt. Vid transkriberingen lades vikt vid att återge det sagda så troget som möjligt, dock utelämnades vissa ljud, utfyllnadsord m.m. för ökad läsbarhet. Likaså har upprepningar, stakningar med mera utelämnats. I använda citat har detaljer som kan röja personer (antingen intervjupersonerna eller andra professionella eller stödsökande) ändrats eller tagits bort. De transkriberade intervjuerna gick sedan igenom i flera läsningar, under vilka olika utmärkande teman i materialet tilläts framträda, från början mer övergripande men sedan med underkategorier och alltmer tydliga kopplingar mellan olika delar i materialet. Det kan ses som liggande i linje med ett induktivt förhållningssätt (Jacobsen 2012), vilket beskrivs i avsnittet nedan. Därefter valdes citat ut som på olika sätt representerade dessa teman och analyserades utifrån den beskrivna teorin.



## Analysmetod

Ett induktivt förhållningssätt kan förstås som att forskaren försöker samla in sin data så förutsättningslöst som möjligt, utan att på ett för tidigt stadium begränsa sin förståelse genom att snäva in sin analys (Jacobsen 2012). I tillämpningen av en induktiv ansats är det också viktigt att avstå från att låta sig styras av sina personliga övertygelser när man tittar på sin data. Det finns annars en risk att man bara ser det som ligger i linje med ens egna uppfattningar i materialet. När man använder sig av en induktiv ansats väntar man också med att välja vilken teori som man ska använda för sin analys tills man har samlat in sin data, även detta för att man inte prematurt ska snäva in sig och se sitt material genom linser som begränsar ett fritt tänkande kring det. Flera teorier kom att figurera som möjliga att använda sig av under arbetsprocessen, och allteftersom det insamlade materialet kom att studeras alltmer ingående framstod några teorier som mer och mer tillämpliga och relevanta. Detta hade sin utgångspunkt i de teman som kom att utkristalliseras i intervjumaterialet vid kodningen. Utmärkande var att samtliga intervjupersoner under intervjuerna vid flera tillfällen återkom till att benämna hur organisatoriska förutsättningar (såsom socialtjänstens organisering och arbetssätt) och politiska och samhällseliga aspekter (segregation, ojämlikhet, en åtstramad välfärdspolitik och tilltagande rasistiska strömningar i samhället) spelade en mycket större roll för kampanjen och dess konsekvenser i det sociala arbetet än enskilda socialarbetares förhållningssätt i klientmöten. De enskilda socialarbetarnas förhållningssätt var så klart oerhört viktigt, men inte tillräckligt för att hantera efterverkningarna av kampanjen. Detta pekade på vikten av att se socialt arbete som något som alltid utövas i en kontext och hur socialarbetares förutsättningar och handlingsutrymme alltid avgörs av organisatoriska och samhällseliga förutsättningar. Det pekade även på vikten av att som socialarbetare förhålla sig medvetet till och problematisera vilka organisatoriska och samhällseliga förutsättningar som föreligger i en given stund för att bedriva det sociala arbetet. Detta kom att styra mitt teorival och gjorde att jag valde att analysera mitt material med hjälp av teorier kring institutionell rasism, intersektionalitet och kritiskt socialt arbete.

## Validitet, reliabilitet och överförbarhet

Ett begrepp som inverkar på en forskningsstudies trovärdighet är validitet. Med validitet menas att man faktiskt undersöker det som man hävdar eller menar sig undersöka (Kvale &

Brinkmann, 2014, s. 296). I studien ger yrkesverksamma socialarbetare sin syn på hur faktorer på en organisatorisk och strukturell nivå påverkar möjligheterna att bygga tillit till socialtjänsten bland utsatta grupper. Detta är också det som deklarerats i avsnittet kring studiens syfte samt forskningsfrågor att studien ska handla om. Reliabilitet innebär när det kommer till kvalitativ forskning att studien i fråga har en god tillförlitlighet. Skulle liknande resultat uppnås om man genomförde en liknande undersökning igen? (Bryman, 2018). En god reliabilitet uppnås exempelvis genom att man i sin metoddel noga redogör för hur ens data har samlats in och hur den har analyserats, så att studien kan reproduceras till sin form. Något som ytterligare bidrar till reliabiliteten är att man är transparent med hur kodningen av materialet har gått till. Detta är något som jag har lagt mig vinn om att vara i genomförandet av min studie. När det kommer till begreppet överförbarhet, om det uppnådda resultatet är representativt och ett motsvarande resultat skulle ha uppnåtts exempelvis om socialarbetare i en annan stad tillfrågats, så skulle jag vilja hävda att flera saker talar för detta, såsom att det fanns en hög grad av samstämmighet i mina respondenters svar, trots att det fanns en stor spridning i respondentgruppen med avseende på ålder, kön, etnicitet, arbetslivserfarenhet och yrkesroll. Åldersspannet mellan den yngsta och den äldsta intervjupersonen var fyrtio år, fem var kvinnor och två var män, fyra var födda i Sverige och tre utanför Sverige varav två hade utomeuropeisk bakgrund, deras arbetslivserfarenhet inom området sträckte sig från ett par år till flera decennier, och både myndighetsutövande socialsekreterare och socialarbetare som var verksamma utanför socialtjänsten var representerade, något som jag anser även detta torde öka studiens reliabilitet.

## Metodkritik

En svaghet i arbetet med uppsatsen är att även om jag har haft väldigt gott stöd av min handledare så har jag gjort själva skrivarbetet ensam. I vissa avseenden hade det säkert varit till fördel att både titta på materialet och arbeta med texten med två par ögon. Denna brist har jag hanterat genom att återkommande stämna av mina resonemang med min handledare. När det kommer till själva metodvalet så upplevde jag att det var en metod som lämpade sig bäst för syftet. Dock har alla metoder både styrkor och svagheter. När det kommer till kvalitativ metod är det lätt att ens egna förutfattade meningar är med och påverkar både hur man formulerar sina forskningsfrågor och hur man analyserar det insamlade materialet (Bryman 2018). Resultat från kvalitativ forskning blir också per definition oundgängligen en

presentation av något subjektivt, eftersom det är intervjupersonernas upplevelser som efterfrågas (Bryman 2018). Det begränsade urvalet av intervjupersoner innebär vidare att vi när vi tillämpar en kvalitativ metodologi aldrig kan veta säkert hur hög överförbarhet våra resultat egentligen har (Bryman 2018). Min analys utgick i stor utsträckning från socialarbetarnas beskrivningar av brister som de upplevde i socialtjänstens organisation, och dessa grundar sig så klart på subjektiva upplevelser. Det går givetvis inte att säkert veta hur väl dessa personers åsikter och erfarenheter återspeglar åsikter och erfarenheter hos andra socialarbetare som möter personer som är påverkade av kampanjen. Det är också viktigt att hålla i minnet att insamlingen av all data, både kvalitativ och kvantitativ och särskilt inom det samhällsvetenskapliga fältet är kontextberoende. En intervjuperson kan exempelvis svara olika på ställda frågor utifrån dagsform, vad som har skett precis innan på det privata och yrkesmässiga planet och så vidare. De svar man får påverkas också både av hur intervjufrågorna är formulerade och hur intervjuaren beter sig under intervjun, dels genom ickeverbal kommunikation och liknande. När det kommer till urvalet är det viktigt att ha i åtanke att självurval kan ge upphov till olika slagsidor eller en bristande representativitet i ett urval (Jacobsen, 2012). Det är tänkbart att personer som hyser ett missnöje eller sitter inne med starka åsikter om en fråga har en högre benägenhet att vilja uttala sig i en studie om denna fråga. Det är också möjligt att de socialarbetare som valde att medverka i min studie var mer benägna att vara kritiska till socialtjänsten som institution och vill uttrycka sitt missnöje än personer som inte valde att delta. Att det dessutom till del också rörde sig om ett snöbollsurval kan i sig potentiellt sett öka likformigheten i materialet då det kan vara så att personer som hänger samman i ett nätverk i större utsträckning också delar åsikter. Min forskningsfråga är också en komplex sådan, vilket också givetvis medför att det finns många aspekter av den som olika intervjupersoner kan välja att lyfta upp i sina svar. Detta var något som återspeglades i intervjumaterialet, men jag skulle ändå vilja våga påstå att det också fanns en hög grad av samstämmighet kring vissa centrala teman, vilket jag tycker talar för en högre grad av överförbarhet. Om man ser till utformningen av socialtjänsten som organisation så föreligger det så klart lokala variationer, men på det stora hela kan man säga att socialtjänsten fungerar likartat i olika kommuner i Sverige då den styrs av samma lagar och politiska uppdrag.

## Etiska överväganden

I uppsatsarbetet har jag utgått från de allmänt rådande forskningsetiska principerna. Dessa principer kan sammanfattas i fyra krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. I enlighet med samtyckeskravet har intervjupersonerna deltagit frivilligt i studien och gett sitt uttryckliga medgivande att göra så. De har också informerats om studiens syfte och utformning samt om att de när som helst under studien kunde avbryta sin medverkan utan att ange någon anledning till detta. Informationsbrevet som skickades ut till intervjupersonen finns med som bilaga i detta dokument. Inför och under intervjuerna kommunicerades det också tydligt till intervjupersonerna att intervjuerna skulle spelas in och transkriberas. De informerades också om att inspelningarna inte skulle användas för något annat ändamål än denna studie (Ahrne & Svensson, 2011 s. 29) samt skulle komma att raderas efter att forskningsarbetet var avslutat. Personuppgifter (intervjupersonernas eller andra personer som nämns i intervjuerna) har anonymiserats så att ingen av dem som deltagit i studien, eller någon person som de refererar till, ska kunna identifieras (Kvale & Brinkman, 2014, s. 105-109). Jag upplevde inte att några särskilda etiska dilemman uppstod i själva intervjusituationerna, eller att det var intervjufrågor som var svåra att diskutera med intervjupersonerna. Dock gjorde jag andra etiska överväganden under uppsatsarbetets gång, exempelvis kring hur specifik jag skulle vara kring i vilken stad jag gjort min undersökning och inom vilka verksamheter respondenterna arbetade i. När det kom till stad bestämde jag mig för att vara transparent med att det rörde sig om Göteborg, då jag tycker detta är av intresse då kampanjen både kan sägas ha börjat här och också fått ett mycket stort genomslag. Samtidigt upplevde jag inte att det hotade intervjupersonernas anonymitet att skriva att studien var genomförd i en stadsdel i Göteborg. Ett annat beslut som jag tog utifrån etiska överväganden (och rekommendation från skolan) var att inte intervjua människor som kände sig personligen berörda av kampanjen i sitt privata liv, utan att i stället inrikta mig på yrkesprofessionella, detta då ett deltagande i studien potentiellt skulle kunna väcka mycket negativa känslor hos respondenterna och det inte är tillräckligt många som kommer att ta del av min uppsats för att det skulle motivera att utsätta respondenterna för detta.

## Resultat och analys

I följande avsnitt redovisar jag resultaten från mina intervjuer och analyserar dem med hjälp av redan beskriven litteratur. Jag visar hur respondenternas synpunkter kring förutsättningarna för ett tillitsskapande arbete hänger ihop med vilka utmaningar de ser inom socialtjänstens organisation samt strukturella faktorer.

### Vikten av bärande relationer

Respondent 7, som var verksam som socialarbetare i en verksamhet utanför socialtjänsten, betonade vikten av ett långsiktigt arbete och med en tonvikt på dialog för att skapa förtroende hos föräldrar och deras barn och motverka kampanjens budskap:

Vi behöver (...) hantera deras rädsla på ett bra sätt. Det räcker inte att du skickar information. Dom behöver information, dom behöver diskussion och dialog. [...] Det är viktigt att vi jobbar mer. Vi ska ha mer tålmod med familjer, vi ska ta deras rädsla på allvar. De lyckades plantera den här rädslan i en färdig mark. Så vi måste... när du ska odla måste du jobba med den här marken på olika sätt och göra nånting bra för att det ska växa. Så, på samma sätt, vi måste hjälpa folk att hantera deras rädsla, deras okunskap, missförstånd med kunskap, med information, och dialog. Vi behöver ta emot de här personerna och jobba med dem med långsiktigt arbete. /Respondent 7

Den "färdiga marken" som respondent 7 refererar till är den brist på tillit som han upplever redan finns i den grupp av människor som är sårbara för kampanjen och som man som socialarbetare alltså behöver ta i beaktning när man möter stödsökande. För att bygga förtroendefulla relationer med föräldrarna och barnen han mötte i sin verksamhet behövdes alltså ett tålmodigt, kontinuerligt arbete som sträckte sig över lång tid. Det krävs alltså ett arbetssätt som tar i beaktning att man har att göra med en samhällsgrupp som är utsatt på många olika sätt och därmed har andra behov än majoritetsbefolkningen. Med andra ord, man kan inte tillämpa ett universalistiskt förhållningssätt (Dominelli 2018, s. 72) utan behöver inkorporera ett intersektionellt perspektiv i sin förståelse av den grupp av personer som är påverkade av kampanjens budskap och hur man bäst ska möta dem (Murphy et al. 2013, s. 36). Det är alltså av största vikt med ett empatiskt förhållningssätt som bygger på att man har

förståelse för i vilken samhällelig kontext mötena med den här gruppen äger rum. Här förs resonemanget av en respondent som arbetade utanför socialtjänsten, men även respondenter inom socialtjänsten betonade också vikten av att skapa bärande relationer. Respondent 1, som arbetade som myndighetsutövare inom socialtjänsten uttryckte liknande tankar:

Det märker vi också att om man lägger tid på ett ärende och man skapar en bra kommunikation med föräldrarna. De ser att vi är korrekta, att vi vill barnets bästa, att vi inte är ett hot, det kan skapas väldigt mycket relationer där. Nästa gång när någonting händer så ringer de själva och säger jag behöver hjälp och det ser vi också. De som har haft en bra upplevelse av socialtjänsten, är mer benägna att ringa själva och säger att jag behöver hjälp. [...] /Respondent 1

I svaren framkommer återigen en förståelse för att man i mötet med vissa föräldrar behöver kompensera för den rådande tillitsbristen genom att lägga extra resurser på relationsbyggande. Man antar alltså här en hållning där man förstår att alla stödsökande inte kan behandlas lika, det vill säga motsatsen till ett universalistiskt förhållningssätt (Dominelli 2018, s. 72).

## Att mötas ute i samhället

Respondenterna ansåg vidare att det var nödvändigt för socialtjänsten att bygga bärande relationer med människor även utanför mötesrummet, ute i lokalsamhället för att öka deras tillit och därmed deras benägenhet att välja att söka stöd från socialtjänsten. Respondent 4, som nu arbetade i en mer övergripande roll inom socialtjänsten med mycket kontakt med barn och familjer, återkom vid flera tillfällen till att benämna vikten av att som representant för socialtjänsten lämna socialkontoret och göra sig till ett bekant namn och ansikte bland medborgarna i området där hon var verksam:

Dom som bor här ska lära känna socialtjänsten. [...] Att jobba ute i områdena, vara tillgängliga, man ska möta oss. [...] För det är lite sådär när nån pratar, "jamen de är onda människor som tar barn och säljer barn och tjänar pengar på detta". Då säger jag "jamen jag har jobbat där". "Jamen jag menar inte dig [Intervjuperson]. Jamen [Namn] jobbar ju där också?". "Jamen inte hon." Och till slut, om det blir många såna, då blir det skillnad. Det gör skillnad.  
/Respondent 4

Respondent 4 beskrev vidare ett projekt som hon var delaktig i som gick ut på att socialtjänst och andra socialarbetare regelbundet mötte mellanstadieelever och deras föräldrar i området där hon var verksam:

Och man tänker sig föräldrarna de lär känna, sammantaget kanske har de namn på tio representanter från socialtjänsten. "Jaha, men [Intervjuperson] jobbar visst på socialtjänsten, henne kan jag fråga." Om man har tio såna namn och kanske har lärt känna nån lite bättre, då har man nära till att våga be om hjälp. Så det är så som vi tänker oss att vi behöver göra. /Respondent 4

Genom att representanter för socialtjänsten lärde känna människor i lokalsamhället och gjorde sig till bekanta ansikten kunde rädslan minskas och tröskeln till att söka stöd från socialtjänsten sänkas, ansåg respondenterna. Detta krävde en större grad av uppsökande arbete än vad socialtjänsten arbetade med idag. I stället för att nöja sig med att konstatera att desinformationskampanjen handlar om felaktig information och inte kunna sätta sig in i utsatta grupperns förhållningssätt till socialtjänsten visar respondenterna i sina svar en förståelse för att glappet behöver överbryggas på något sätt och sättet som föreslås här är ett relationellt och uppsökande sådant. Detta kan ses som en insikt om att det ligger inom socialtjänstens ansvar att förändra sina organisatoriska praktiker och arbetssätt för att mer effektivt kunna nå vissa delar av befolkningen (Macpherson, 1999, stycke 46.27).

### Att skapa arenor för samtal

Respondent 5 ansåg att det som krävdes från socialtjänsten för att på ett effektivt sätt hantera kampanjen skulle vara att skapa möjlighet för mer möten med medborgarna på olika sätt, att göra sig mer tillgänglig för medborgarna och skapa fler kontaktytor. Han beskrev här dialogmöten som hans verksamhet skulle organisera, dit representanter för socialtjänsten skulle bjudas in:

Det är självklara saker men det är viktigt att dom här föräldrarna får höra det från dom. Jag kan stå här och förklara ganska mycket för jag har ju den här erfarenheten men det är viktigt att representanter från socialtjänsten möter befolkningen, och diskuterar och berättar och sådär. /Respondent 5

Respondent 2, som var verksam som myndighetsutövare, beskrev det såhär:

Att träffa grupper, att socialtjänsten är ute och pratar helt enkelt. Jag tänker inte nån skriftlig information eller nåt annat material eller en hemsida eller nånting, det finns. De här personerna söker ju inte den typen information utan man behöver personligen vara mycket mer tillgänglig så att människor får ett ansikte på oss, så vi inte bara blir figurer bakom skrivbord. [...] Sen så är det viktigt med informationskampanjer och sådär men jag vet inte hur stort genomslag det får på... det är ändå det personliga mötet som jag tror läker missuppfattningar.

/Respondent 2

Socialarbetarna beskrev att förutsättningen för att information skulle kunna förmedlas på ett trovärdigt sätt eller att en meningsfull dialog skulle kunna komma till stånd var att det skedde inom ramen för ett mänskligt möte mellan medborgarna och representanter för socialtjänsten, att sättet att föra ut information var viktigt - det räckte inte med att försöka sprida information skriftligt eller digitalt.

Respondent 2 beskrev vidare hur hon upplevde att kampanjen satt viktiga behov på dagordningen:

Frågan att gå ut och informera mer, vara mer tillgängliga, det har det ju funnits ett behov av innan också. Och nu har det ju kommit upp på tapeten och blivit en viktigare fråga. Och det tycker jag är positivt för behovet har alltid funnits.

/Respondent 2

Respondenterna diskuterar i stycket kring att det är avgörande att det finns kontaktytor mellan socialtjänsten och samhället där information kan förmedlas, annars kommer denna information inte att upplevas som trovärdig. Det går helt enkelt inte att skicka ut en broschyr med information eller liknande och förvänta sig att människor ska ta till sig av den informationen när det inte existerar någon relation eller finns några mötesplatser.

Respondenternas resonemang kan ses som informerade av ett mer kritiskt perspektiv på socialt arbete (Herz, 2023), där man funderar exempelvis på hur delaktighet skapas och hur man måste förhålla sig till samhällsstrukturer och rådande maktrelationer i utövandet av det sociala arbetet.



## Vikten av att lyssna och bygga upp en gemensam förståelse

Respondenterna beskrev ovan vikten av personliga möten, bärande relationer och kontaktytor för att socialtjänsten skulle kunna öka tilliten hos människor i lokalsamhället. Inom ramen för dessa möten och relationer var det dock viktigt att det fanns en lyhördhet och en kommunikation som gick åt två håll. Flera respondenter betonade att det var minst lika viktigt att bjuda in till öppna samtal, och att lyssna, att man, som respondent 6, som arbetade som myndighetsutövare inom socialtjänsten uttryckte det:

i mindre sammanhang, möter människor och diskuterar, och pratar. Och inte utifrån ett slags försvarsställning, utan utifrån att höra vad folk tänker och tycker och ta till sig det och lyssna och tänka till och eventuellt se om man skulle kunna ändra sitt sätt att jobba, om det ligger nåt i det folk har kritik emot.

/Respondent 6

Enligt respondent 6 var det som behövdes alltså att man skapade möjligheter till förutsättningslösa samtal mellan representanter för socialtjänsten och medborgarna, där socialtjänsten skulle vara mottagliga för synpunkter och eventuell kritik från medborgarna för att kunna anpassa sitt arbetssätt till det bättre. Respondent 5, som arbetade utanför socialtjänsten, beskrev ett samtal mellan föräldrar och representanter för socialtjänsten som hans verksamhet skulle anordna där socialtjänsten skulle bjudas in så skulle fokus ligga på att utforska upplevelser och att båda parter behövde lära sig något.

Vi sätter ord på vad folk kanske pratar om på andra ställen och så pratar vi om det här. Och då öppnar vi upp för att förstå bättre hur alla tänker och känner och hur vi tillsammans bygger upp en större förståelse kring frågan. /Respondent 5

Det som respondenten talar om här var en vilja att skapa ett forum för att ömsesidigt lärande och möjligheten att bygga upp en större gemensam förståelse. En tillämpning av ett sådant sätt att arbeta som respondenterna föreslår skulle kunna innebära att socialtjänsten skulle kunna lära sig mycket mer om behoven hos utsatta grupper, såsom exempelvis den som har en låg tillit till socialtjänsten. Det skulle också möjliggöra för socialtjänsten att baserat på inhämtad kunskap förbättra sitt arbetssätt så att man bättre kan nå dessa grupper med insatser (Murphy et al. 2013, s. 36). På detta sätt skulle socialtjänstens arbete bli mindre diskriminerande (Dalrymple & Burke 2006, s. 4). Ovan har beskrivits ett antal förhållningssätt

som respondenterna ansåg skulle kunna främja utvecklingen av en större tillit till socialtjänsten i delar av befolkningen som idag inte har denna tillit. Dessa var att använda tillitsfulla relationer som arbetsverktyg, att skapa arenor för samtal och mänskliga möten genom att representanter för socialtjänsten var ute i lokalsamhället och ett ömsesidigt lyssnande och lärande.

## Utmaningar inom socialtjänstens organisation

Intervjupersonerna beskrev dock i sina svar ett antal brister som de såg i socialtjänstens rådande organisation och arbetssätt och som de ansåg försvårade för socialtjänsten att arbeta på detta sätt, något som jag redogör för nedan.

### Bristande tid läggs på interaktion med stödsökande

En brist i socialtjänstens organisation som respondenterna ansåg inverkade menligt när det kom till att bygga tillitsfulla relationer med stödsökande och möta deras individuella behov var bristen på tid som läggs på interaktioner med stödsökande. Respondent 1, som var verksam som myndighetsutövare, beskrev hur kampanjen har resulterat i att hon behöver lägga mer fokus på att förklara socialtjänstens uppdrag och arbete.

[O]m man tittar historiskt på socialsekreterare som inte har haft väldigt mycket förutsättningar för att kunna utföra arbetet så har det ju varit väldig stress och man ska få in saker och ting, det är en lagstadgad verksamhet där man behöver utföra arbete inom en viss tid, vilket också har resulterat i att man kanske inte har haft möjlighet till att ha den här dagliga kontakten med dem vi är till för klienter, med barnen som det gäller och så vidare. Och det öppnar upp för många frågeställningar kring vad gör vi egentligen från samhällets håll.

/Respondent 1

Respondent 1 beskriver här att hon ser ett samband mellan att kampanjen har fått det genomslag som den har fått och att socialsekreterare inte getts förutsättningar till att ha en mer omfattande och kontinuerlig kontakt med klienter.

Det som stör mig är att politiken säger att ja, det är fruktansvärt för att nu måste socialtjänsten lägga trettio minuter extra på varje möte. Ja, men vad fan det ska de ju göra oavsett om vi har en desinformationskampanj eller inte, det är ju det rätta sättet att gå. Man måste informera, och behöver den här familjen att vi ska avsätta tre dagar i veckan för att vi ska informera dem om vad vi gör så ska vi göra det liksom. Vi kan inte behandla alla på samma sätt, du får en timme här, sen får du gå. Vissa personer har behov av andra saker. /Respondent 1

Respondent 1 ställer sig i citatet också frågande kring vilken nivå av ansvar man tar från organisatoriskt och politiskt håll för att det ska finnas förutsättningar för att en tillitsfull relation ska kunna upprättas. Att representanter för socialtjänsten inte kan lägga tillräckligt mycket tid i kontakter med stödsökande eller kan träffa stödsökande tillräckligt ofta är något som beskrivs av socialsekreterare intervjuade både i Lauri (2016) och i Pia Thams forskning. Detta kan förstås utifrån det sätt att organisera arbetet i organisationer som är präglade av New Public Management: mindre tid läggs på personliga möten och mer tid läggs på administration och dokumentation. Detta är något som försvårar etablerandet av en tillitsfull relation. Respondent 1 uttrycker också att det är viktigt att socialtjänsten är redo att anpassa sitt arbetssätt och lägga mer resurser i de klientrelationer som kräver det, att man helt enkelt behöver kunna vara så flexibel med detta som krävs för att man ska kunna tillgodose stödsökandes behov, men att det finns ett tryck uppifrån om att behandla alla stödsökande lika, vilket kan ses som ett uttryck för ett universalistiskt förhållningssätt. Just detta att behandla alla stödsökande lika, utan att ta hänsyn till strukturella faktorer såsom socioekonomisk status eller erfarenheter av diskriminering, exkludering och ojämlikhet, kan ses som ett universalistiskt förhållningssätt (Dominelli 2018, s. 72), något som kan förstås som en form av institutionell rasism. En institution kan alltså utöva institutionell rasism om den inte anpassar sitt arbetssätt för att nå alla delar av befolkningen, vilket i det här fallet skulle kunna innebära en tätare och mer intensiv kontakt med stödsökande och att det fanns mer tid att lägga till personliga möten.

### Hög personalomsättning

Respondent 1 beskrev att det hände att socialtjänsten blev kontaktad av exempelvis skolor med önskemål om att de skulle komma ut och informera om sin verksamhet. Det fanns dock organisatoriska omständigheter som försvårade detta arbete.

Jag tänker att situationen som det ser ut inom socialtjänsten i hela landet, men inte minst Göteborg. Det är ju mellan tjugo och trettio procent personalomsättning på socialsekreterare per år, vilket försvårar det hela många gånger. Så går man kort om personal och det tar ju tid att rekrytera nya socialsekreterare. När de kommer in så är de väldigt nyexaminerade. De kan inte gå ut och informera kring ett arbete där de... man lär sig inte på socionomprogrammet att bli socialsekreterare, man lär sig att vara en socionom, man får ju bredden på saker och ting. Att vara socialsekreterare lär man sig när man kommer dit, till socialkontoret och får den här introduktionen och och vidareutbildningen kring lagstiftning och allt annat och vad det nu kan vara, arbetssätt. [...] och man kan inte lägga det ansvaret på nyexaminerade socialsekreterare heller, för de själva vet inte vad uppdraget går ut på i sin helhet. Man kan få väldigt många specifika frågor där man inte riktigt vet hur ska jag svara här. Har du arbetat i tio, femton år som socialsekreterare, då känner du en trygghet i både din yrkesroll, men även kunskapsmässigt, man vet hur bedömningar görs i det här enskilda fallet. /Respondent 1

Mindre erfarna socialsekreterare besatt alltså inte de kunskaper och erfarenheter som var nödvändiga för att kunna fungera i den här rollen enligt respondent 1, men på grund av den höga personalomsättningen fanns det inte så många erfarna socialsekreterare att skicka ut. Den höga personalomsättningen tillsammans med långa väntetider försämrade också enligt respondenten socialtjänstens möjligheter att bygga de tillitsfulla relationer med medborgarna som var förutsättningen för att man skulle kunna ge ett högkvalitativt stöd:

Det finns inte en möjlighet att jobba med det när du har en personalomsättning på tjugonio procent på socialsekreterare som [Stadsdel] har. Det går inte. Och det här är bara på ett år. Nästa år kanske det är tjugonio till. På två år så är det femtio procent av personalen som har bytts ut. Jag har varit med tidigare, till exempel med utredningstid på fyra månader. Jag har varit med att man har bytt socialsekreterare under de här fyra månaderna minst tre till fyra gånger. Ja, men försök, försök att skapa någon typ av allians med den här familjen. Det är klart att de kommer tillbaka igen. De vill inte ha hjälp för de ser ju att men fan, jag

har ju bytt socialsekreterare fem gånger. Jag ringer, de svarar inte. /Respondent 1

Hög personalomsättning inom socialtjänsten, särskilt inom fältet barn och unga (Tham, 2006) är ett välkänt fenomen. I ovanstående citat framgår det att detta får konsekvenser på flera sätt, exempelvis i att det inte fanns tillräckligt många erfarna socialsekreterare som kunde gå ut och informera och ha en dialog med medborgarna i lokalsamhället. Den andra, kanske mer allvarliga konsekvensen, var att den höga personalomsättningen gjorde att en familj kunde få byta socialsekreterare flera gånger under ärendetiden, vilket gjorde att familjen hade svårare att bygga upp en tillitsfull relation till socialsekreteraren, något som troligtvis påverkade förtroendet till socialtjänsten som helhet negativt. Den höga personalomsättningen kan ses som en följd av de arbetsvillkor och -förutsättningar för att bedriva arbetet som medarbetare inom socialtjänsten arbetar under (se Lauri 2016 samt Thams studier), något som i sig i stor utsträckning kan ses som ett resultat av tillämpningen av New Public Management i organisationer för socialt arbete. Även detta kan förstås som något som kan bidra till socialtjänstens utövande av institutionell rasism, då organisationen misslyckas med skapa förutsättningar för ett hållbart förtroendeskapande och relationsbyggande arbete genom den höga personalomsättningen. Att byta handläggare flera gånger under ärendetiden är dåligt för vem som helst, men kanske ännu mer förödande om du tillhör en del av populationen som redan hyser en låg tillit till socialtjänsten.

### Brist på tid för uppsökande arbete i uppdraget

Flera respondenter, inte minst de som var verksamma inom socialtjänsten, beskrev att de såg ett stort värde i att socialtjänsten var ute i samhället och träffade medborgare, byggde relationer och berättade om sitt arbete. Respondent 3, som arbetade som socialsekreterare, uttryckte att hon trodde att det skulle vara mycket positivt om socialsekreterare kunde vara ute mer bland medborgarna. Uppsökande arbete rymdes dock inte inom myndighetsutövarnas befintliga uppdrag på ett bra sätt i nuläget.

Jag tänker att det skulle vara väldigt bra att göra det, för att jag tycker att information och kunskap är ju makt. Och ju fler som har förståelse för vad vi har för skyldigheter, men också vad vi inte får göra, desto mer kommer ju rädslan att minska tror jag, för vad socialtjänsten gör. [...] Men det finns inte tid. Det är

ju stressigt som det är redan. [...] Så det är ju lite så, ska man begränsa hur mycket vi ska utreda, för då skulle vi få mer tid, men å andra sidan så blir det kanske sämre kvalitet på utredningarna. Det är ju inget som ingår i vår arbetsbeskrivning. /Respondent 3

Respondent 2, som också arbetade som socialsekreterare, uttryckte sig såhär:

Vi hade ju så klart behövt vara ute mycket, mycket mer än vad vi är, men jag tänker ju också att det behöver vara personer med myndighetsutövningkunskap och erfarenhet som gör det. Det räcker inte med att det är eldsjälar som, liksom... Och vi har ju ett grunduppdrag som så klart går för, vilket ju är att skyddsbedöma barnens situation på de anmälningarna som vi får, så vi ju inte klyva oss. Nej jag vet inte. /Respondent 2

Respondent 1 beskrev att uppdraget att gå ut och informera också blev något som hamnade utanför, och adderades till, socialsekreterares arbetstid, och att blev upp till den enskilda socialsekreteraren att ta sig an uppdraget ifall det fanns tid och ork över.

Ofta så är de här föräldramötena och så vidare efter arbetstid också. Så har man arbetat åtta timmar den här dagen, man har små barn att komma hem till, många är ju den ålder där de har faktiskt små barn också, så kan man inte prioritera det, om man lägger det på den enskilda socialsekreterarens livspussel att tacka ja eller nej till ett sådant viktigt uppdrag. /Respondent 1

Respondenterna såg det alltså som mycket viktigt att socialtjänsten var ute i samhället och informerade om sitt uppdrag som mycket viktig, men att det var svårt eller omöjligt att rymma den här arbetsuppgiften inom socialsekreterares befintliga uppgifter, såsom arbetet är organiserat idag.

Det skulle behövas anställas personer som gör de här insatserna, och att man ser över deras kanske både uppdrag och arbetstid, men samtidigt sådana personer måste ha arbetat inom socialtjänsten. De måste veta och kunna svara på de här frågorna för att kunna det. Man kan inte ta vem som helst och anställa, du ska informera om socialtjänstens uppdrag och saker och ting, det funkar inte, utan det måste vara så socialsekreterare, ex kanske socialsekreterare som jobbar med

det. Antingen det eller så får man ju göra om lagstiftningen och se över det här med, för att just nu så är det ju administration sextio procent av arbetsuppgifterna. I bästa fall kanske klienterna och andra aktörer får fyrtio procent av den arbetstiden. Då får man göra om lagstiftningen och lägga mer punkt till förebyggande insatser. Socialsekreterare ska vara mer ute i samhället, prata mer närmare med dem vi är till för och så får man ju se över vad man ska omhänderta det här med att skriva utredningar och hämta ut papper från olika verksamheter, begära ut handlingar och så vidare. /Respondent 1

I andra delen av citatet sätter respondent 1 problematiken i relation till socialtjänstens nuvarande organisation. Hon påtalar att socialsekreterares arbetsuppgifter i stor utsträckning handlar om administration och att klientmöten inte får så stor del av arbetstiden, något som också detta finns beskrivet i forskning (se Lauri 2016 samt Thams studier). Respondent 1 reflekterar även över den rådande lagstiftningen, att det behövs en lagstiftning som styr socialtjänsten mot att lägga mer vikt vid att arbeta med förebyggande insatser. Respondenten uttrycker också åsikten att socialsekreterare ska arbeta mer uppsökande och nära medborgarna, men att detta just nu inte är möjligt då det inte är så som socialsekreterarens roll ser ut för närvarande. På grund av dessa faktorer kunde relativt lite tid ägnas av myndighetsutövare åt att vara ute i verksamheter i lokalsamhället och interagera med befolkningen, vilket fick konsekvenser.

Ovan framkommer det att respondenterna inte upplever att de har tillräcklig tid för uppsökande arbete och det går återigen att se en koppling till hur mycket resurser som man har till sitt förfogande, men också till hur arbetet är organiserat, med en tonvikt på utredning och administration. Igen går det att göra kopplingar till hur socialt arbete idag är organiserat utifrån New Public Management-principer och den utformning av socialtjänstens organisation som beskrivs i Lauris (2016) och Thams forskning, och att ett förebyggande eller uppsökande arbete inte prioriteras. Jag skulle vilja hävda att detta blir ännu ett exempel på hur socialtjänsten utövar institutionell rasism (De los Reyes och Wingborg, 2002) – att inte arbeta med kontinuerligt, uppsökande arbete i lokalsamhället gör att man undlåter sig att göra det grundarbete som är nödvändigt för att bygga tillit hos utsatta grupper i samhället, vilket är förutsättningen för att de ska kunna åtnjuta socialtjänstens stöd på samma sätt som andra medborgare. Hur mycket som myndighetsutövande socialsekreterare kan och ska arbeta förebyggande och uppsökande är till syvende och sist en politisk fråga som handlar om

uppdragets utformning och vilka resurser man får till sitt förfogande, något som är avhängigt av politiska beslut.

## Stuprör och byråkrati

Respondent 1 beskrev hur hon ansåg att organisatoriska förändringar i socialtjänsten över tid hade bidragit negativt till socialtjänsten förmåga att vara till hjälp för medborgarna.

Jamen det här har ju pågått i hundra år liksom. Jag tänker att förr i tiden när en socialsekreterare arbetade med helheten, med både ekonomiskt bistånd, att det var inte så, de här stuprören som nu finns genom organisationen, att en familj kan ha minst tre socialsekreterare, minst, i samma socialkontor. Den här byråkratiska delen har ju pågått alldeles för länge. Och självklart, man kanske behöver lite byråkrati, men du kan inte hjälpa en människa genom byråkrati, det kan du inte göra. En människa som kommer, många gånger dom vi möter, dom kommer från krig. De kommer från fruktansvärda förhållanden, kanske inte har samma kapacitet som de som har växt upp i Sverige som har gått och sålt majblomman eller vad det nu kan vara som har haft alla förutsättningar i världen liksom, och du kan inte behandla dem på samma sätt utan att man måste ju se vad har du med dig i bagaget när du kommer till det här landet? Vad skulle du behöva? På en mer riktig nivå istället för att bara... Just nu så har man ju gjort socialtjänsten till någon typ av, jag vet inte vad, man bara sitter där, räknar dagar, hur många dagar har den här utredningen pågått, helst ska vi vara klara inom hundratjugo dagar och sen check, check, check, check, skicka jättesnygga siffror till politiken, dom är nöjda för att vi vi håller oss till lagen. Men kvaliteten i det arbete som man gör, den pratar ingen om. /Respondent 1

Enligt respondenten arbetar socialsekreterare idag inte med en helhet utan det finns en hög nivå av uppdelning inom organisationen. Respondenten påtalar att många personer som hon och hennes kollegor kommer i kontakt med i sitt arbete har flytt från krigsdrabbade länder och har varit med om svåra upplevelser, och hon påtalar också vikten av att ta denna bakgrund i beaktning i bemötandet och när det kommer till utformningen av insatser. I stället, menar respondenten, koncentrerar man sig inom socialtjänstorganisationen på att räkna utredningsdagar och skapa snygga siffror. Igen kan detta knytas an till tillämpningen av NPM-principer inom socialtjänstorganisationen (Lauri, 2016). Specialiseringen och



fragmenteringen gör att man inte kan ta ett helhetsgrepp om de stödsökandes situation och man mäter verksamhetens effektivitet genom parametrar som inte är knutna till i vilken utsträckning stödsökande faktiskt får sina behov tillgodosedda. Respondenten belyser i citatet även hur organisationen genom sin brist på helhetstänkade inte tar i beaktning de faktiska behov som personer som kommer till socialtjänsten har, inte minst utlandsfödda som ofta har flytt från krig och förtryck. Detta blir ännu en illustration kring hur socialtjänstens organisation enligt New Public Management-principer bidrar till utövandet av institutionell rasism, då stödsökandes faktiska behov inte tas i beaktning eller tillgodoses.

### Mindre förebyggande och uppsökande arbete

Respondent 6, som arbetade som socialarbetare utanför socialtjänsten i området och hade gjort det i många år, beskrev de förändringar som hon hade iakttagit över tid i socialtjänstens arbetsätt:

När jag började här var det ett helt annat klimat. Verkligen. Och då arbetade socialtjänsten också på ett helt annat sätt. Jag tror såhär, att det är inte bara kampanjen som gjort att det är på det här... att man liksom inte tycker om socialtjänsten, är rädd för socialtjänsten och är misstänksam mot socialtjänsten, utan det handlar liksom om massa faktorer. Dels är det den här kampanjen, ja. Sen är det också hur socialtjänsten har omorganiserats och fungerar. Förut hade vi förebyggande socialsekreterare som hade sina lokaler här i [Området]. Det fanns två kvinnor som jobbade här som hade jobbat här väldigt länge som gick hem till folk. Ingen var obekvämt med dem. Ingen var rädd för dem. [...] Och vi hade också två socialsekreterare som inte jobbade förebyggande utan som jobbade inne på kontor med utredningar och så, som kom hit [till skolan] varannan eller var tredje vecka, och pratade med elevhälsoteamet. [...] och de var med på läger på somrarna med [fritidsgården]. Så dom var liksom involverade på ett sätt som gjorde att dom hade... Dom var delaktiga liksom. [...] Och det finns inte heller längre. [...] Så att den omorganiseringen eller det sättet att jobba som är så förändrat har ju drabbat människor här väldigt mycket tror jag. Och även socialsekreterarna själva. Och jag skulle önska att de hade mera liksom praktiska verktyg ibland. Alltså kunde såhär "jaha, men kanske den här killen behöver gå i fotbollsskola, mamman har inte råd med avgiften, vi går

in och betalar den. Alltså... Kanske behöver en kontaktperson en gång i veckan? Att man kan bolla sånt med socialsekreterare som man har förtroende för. För nu är dom liksom låååångt borta. För mig har det blivit sämre. Och då kan jag tänka mig hur det är om man bor här liksom. /Respondent 6

Respondenten i citatet ovan beskriver en socialtjänst som dragit sig tillbaka från samhället och börjat arbeta mindre uppsökande och förebyggande, samt med en mindre förståelse för strukturella förklaringar till sociala problem. Detta kan ses som överensstämmande med den utveckling som beskrivits av Herz (2023, s. 36). Detta ligger i linje med utvecklingen av den svenska välfärdspolitik som gått mot en ökad individualisering av sociala problem och mer åtgärdande arbete. Utformningen av socialtjänstens verksamheter idag vilar inte längre i samma utsträckning på förförståelsen att det är strukturella faktorer som ligger bakom sociala problem och att det sociala arbetet ska syfta till att påverka dessa. Här kan man alltså se en tydlig ideologisk glidning i hur det sociala arbetet är utformat. Respondenten beskriver också hur detta får tydliga konsekvenser på i vilken utsträckning medborgarna i lokalsamhället känner tillit till representanter för socialtjänsten och väljer att ta emot stöd från dem. Här kan man tydligt se hur driven politik återspeglas i det sociala arbetet och påverkar de förutsättningar under vilket det bedrivs.

### Socialtjänstens bristande öppenhet

En annan faktor som en av respondenterna beskrev som negativ för etablerande av förtroende bland medborgarna var bristen på insyn i socialtjänstens organisation och arbetssätt.

Respondent 3, som arbetade med myndighetsutövning inom socialtjänsten, beskrev det såhär:

Jag tänker att transparensen är väldigt viktig. Med det vi kan vara transparenta med. [...] För det är verkligen... alltså ju mer vi försöker låsa in oss, desto värre kommer det ju se ut, och desto mer kommer folk att försöka hitta vad det är vi gömmer, för då måste vi ju gömma nånting. Och ju öppnare vi kan vara med hur vi jobbar, desto bättre tänker jag att det är. [...] För nu är det verkligen som att vi bara... Vi har låst portarna till slottet liksom, och det blir inte bra. Alla kanske inte kan se hela delen av slottet men man behöver ändå kunna visa vad det är vi har på insidan på nåt sätt. /Respondent 3

Respondent 4 uttryckte sig såhär:

[V]i har ju låst in oss tycker jag de sista åren. [...] Ja, men det är alltså om du bara ser ett stort hus, jättemånga människor går in där varje dag, ingen kommer ut och är bland dem utan de är där inne, massa skrivbord och datorer och skriver hela dagarna, man har ingen aning, vad händer? Då blir det ju en rädsla.

/Respondent 4

Respondent 4, som alltså hade arbetat inom socialtjänsten i olika funktioner under mycket lång tid, beskrev också den utveckling hon sett under den tid hon varit verksam, där socialsekreterarnas roll hade förändrats med allt mindre kontakt med medborgarna och allt mer administration och dokumentation:

Socialtjänsten har sett olika ut. Vi har haft olika socialtjänstlagar, vi har haft olika inriktning, vi har organiserat socialtjänsten på olika sätt och nu, det är det som är nu är nog det sämsta jag har sett, därför vi har låst in oss, vilket också skapar mycket av de problem som vi måste hantera. Dels utifrån kollegornas perspektiv att det är för jävla tråkigt att sitta där och inte lära känna området. Och administrationen har tagit en väldigt stor tid och dokumentationen har gått till överdrift. /Respondent 4

Återigen går detta att knyta till att dagens socialtjänst är organiserad utifrån New Public Management-principer (Ponnert & Svensson 2019, s. 36ff) vilket i sig är en manifestation av hur den svenska välfärdsstaten har utvecklats de senaste decennierna. Den otillräckliga interaktionen med lokalsamhället, till förmån för att stort fokus på individualiserat arbete, utredning, dokumentation och administration påverkar socialtjänstens möjligheter att bygga tillitsfulla relationer med medborgarna. Att socialtjänsten är mindre närvarande ute i samhället genom förebyggande och uppsökande arbete innebär att det tillitsbyggande, relationsskapande arbetet i stor utsträckning uteblir. I stället öppnas en projektionsyta upp som kan fyllas med misstro och rädsla. Återigen kan man hävda att socialtjänstens organisation av arbetet blir institutionellt rasistisk, eftersom man inte organiserar sig på ett sätt som möjliggör för medborgare att bygga upp en tillit.

## Du får fan inte ha blädderblock

En utmaning när det kom till att skapa möten mellan socialtjänsten och medborgare där man som företrädare för socialtjänsten är ödmjuka, lyssnar och lär kunde upplevas ovant och utmanande för medarbetare, uttryckte respondent 4. Som ett exempel tog hon en serie träffar med vårdnadshavare på en skola som hon varit med och hållit.

Vi träffade de här föräldrarna varannan onsdag under två terminer. Att inte ha ett speciellt program. [...] Och att föräldrarna får komma, “vad vill ni prata om”. Det har varit svårt för våran personal. Dom är vana att ha kurser, lära ut. Jag sa “nu ska vi också lära. Vad vill de prata om?”. “Jamen får jag inte ha blädderblock?”. “Nej, du får fan inte ha blädderblock, vi ska bara gå ut och mötas.” [...] Vi är inte vana att jobba så. Vi brukar sitta bakom ett skrivbord, utreda eller undervisa, men att bara mötas är svårt. /Respondent 4

Respondenten beskriver här hur detta att bjuda in till förutsättningslösa möten där man som organisation kan lära sig av medborgarna inte passar in i organisationens befintliga arbetssätt, vilket leder till ett motstånd och osäkerhet hos medarbetarna. Detta är ett exempel på att socialtjänstorganisationen i sitt befintliga utförande är illa rustad att göra det som krävs för att kunna anpassa sitt arbete så att man kan nå även utsatta grupper i samhället.

Socialsekreterarna är vana vid att vara de som informerar, utreder eller undervisar, vilket gör dem illa rustade att anta den roll som krävs i detta sammanhang. Det krävs som sagt ingen illasinnad intention för att utöva institutionell rasism, men en organisations oförmåga att anpassa sitt arbetssätt kan i slutändan få institutionell rasism som konsekvens (Macpherson, 1999, stycke 46.27).

## Brist på kunskap kring hur man når utsatta grupper

Respondent 1 påtalade också bristen på kunskap inom socialtjänsten när det kommer till vilket arbetssätt man ska ha för att skapa tillit i de delar av befolkningen som påverkats negativt av kampanjen.

Okej, vi har inga resurser om det handlar om resurser. Vi har inga resurser som egentligen passar just den här målgruppen. Vi behöver skapa resurser, vi behöver... men då får man ju plocka in andra aktörer från samhället om det är någon forskare eller inte vet jag. Finns det någon annanstans i i landet, inte i landet, men i världen där de arbetar med den här målgruppen har lite mer större... där de har påverkat på ett helt annat sätt. Vad gör de annorlunda? Sen två olika länder kanske, men i alla fall, försöker, här försöker man inte utan man bara sitter där. /Respondent 1

Enligt respondent 1 förelåg det alltså en okunskap inom socialtjänsten kring hur man skulle bemöta den del av befolkningen som påverkats negativt av kampanjen och hade en låg tilltro till samhälle. Såsom det beskrivs i den så kallade Macpherson-rapporten (1999, stycke 46.27), åligger det varje institution att "granska sina arbetssätt och konsekvenserna av dessa arbetssätt för att försäkra sig om att ingen del av befolkningen missgynnas." Om det, så som respondenten hävdar, föreligger en kunskapsbrist kring hur socialtjänsten ska möta grupper i samhället med låga nivåer av tillit, är det socialtjänstens ansvar att ta reda på hur man kan utveckla sitt arbetssätt. Om man inte gör detta så skulle jag vilja hävda att det kanske är ett mer maligt uttryck av institutionell rasism än de jag har beskrivit ovan.

### Politisk passivitet och brist på dialog med tjänstemän

Respondent 1, som också hade ett fackligt engagemang, uttryckte också att hon ansåg att kampanjen hade hanterats med passivitet från kommunpolitiskt håll och att politiker inte inhämtat information från socialsekreterare om vad de skulle behöva för resurser för att hantera efterverkningarna av kampanjen.

Min kritik mot staden har ju ändå varit att det finns högsta politiker och tjänstemän som sitter där och kliar sig i huvudet och säger att det här är ett nationellt problem trots att egentligen Göteborg är någon av de kommuner som har blivit mest utsatta egentligen för desinformationskampanjen och man hade efterfrågat att de gjorde mer. Bemötte den här kritiken, hade lite mer strategiskt förarbete, med de här sakerna för att det känns lite grann som om de bara avvaktar för att saken ska försvinna. Och när jag har ställt frågan på hur många av er har pratat med socialsekreterare kring vad de behöver för att kunna arbeta

med den här kampanjen, det var ingen som hade gjort, pratat med dem. [...] För det första, problemen är ganska mycket att beslut fattas på högre nivå och så skickar man det till tjänstemännen att utföra det trots att man inte riktigt alltid vet vad det är man möter i verksamheten eller i verkligheten. För det andra, både centrala politiker men även politiker på riksnivå lägger ganska mycket i knäna på kommuner eller enskilda socialkontoret att arbeta med en fråga som egentligen har bubblat under decennier, som har varit felaktigt egentligen, många gånger. Hade man haft de resurserna och satt mer tid, skapat de här sakerna som man behöver skapa för att för att hjälpa dem vi är till för så hade vi inte suttit här idag. /Respondent 1

I citatet framgår att respondenten upplever att politiker och högre tjänstemän inte tagit allvaret i situationen med kampanjen på tillräckligt stort allvar eller inhämtat information från personer som möter de människor som blivit påverkade av kampanjens budskap i sin yrkesutövning. Genom den bristande dialogen mellan politiker och tjänstemän så kan politiker ställa orimliga krav på tjänstemännen eftersom de inte vet hur deras uppdrag faktiskt ser ut eller vilka utmaningar det möter. Trots att problemet med misstron mot socialtjänsten i stor utsträckning är ett strukturellt problem (något jag kommer in på nedan), förläggs ansvaret att lösa det på den enskilda kommunen eller socialkontoret. Detta kan ses som en manifestation av en nyliberal diskurs (Herz, 2023), som tonar ner vikten av strategiskt, förebyggande arbete och förståelsen av att sociala problem har en grund i strukturella förutsättningar.

## Strukturella förutsättningar

Utöver de utmaningar som respondenterna beskrev när det kom till socialtjänstens organisatoriska förutsättningar för att ha ett mer tillitsskapande arbetssätt, så såg också respondenterna att det fanns andra försvårande faktorer som både bidragit till kampanjens uppkomst och spridning och även till socialtjänstens svårigheter i att etablera tillit hos vissa delar av befolkningen. Dessa strukturella förutsättningar handlade om frågor såsom rasism, segregation, ojämlikhet och exkludering.

## Erfarenheter av rasism och ett främlingsfientligt samhällsklimat påverkar tilliten

Respondent 5 beskrev att han märkte att det hos de personer han hade kontakt med i sin yrkesutövning fanns en erfarenhet av att utsättas för rasism och att detta också påverkade personernas benägenhet att känna tillit till institutioner såsom socialtjänsten.

[D]om vet att det finns fördomar, dom är vana att möta ganska mycket rasism och så. Hur kan jag lita på att det här är till för mig, för att göra nånting bra?

/Respondent 5

Respondent 6 beskrev hur hon upplevde att det rådande politiska klimatet i Sverige förändrats och bidrog till att alienera och misstänkliggöra människor i området där hon var verksam och bidra till en känsla av utsatthet:

Och sen är det ju den politiska tonen i Sverige som ju har ändrats otroligt mycket. Och då känner ju folk sig inte särskilt välkomna här eller att man liksom har nån plats här. Och förtroendet för myndigheter då minskar ju också. För allting är ju liksom Sverige då. Och vi har ju en väldigt främlingsfientlig ton nu, och mot allt som har med förorter att göra. Det har ju varit supernegativt under flera flera år. Så det spelar också in. [...] Det finns en allmän känsla av att man är... vad ska vi säga... impopulär i Sverige om man inte är svensk.

/Respondent 6

## Brist på tillit kopplat till exkludering, ojämlikhet och segregation

Respondent 2 uttryckte att hon såg en koppling mellan ökad ojämlikhet och uppdelning i samhället och att en så stark misstro till socialtjänsten hade kunnat få spridning i delar av befolkningen i samhället.

Ökad segregation och klassklyftor bidrar ju till den här typen av... är liksom grogrunder för den här typen av frågor. /Respondent 2

Även respondent 4 benämnde strukturella faktorer som orsaker till att en sådan djup misstro till socialtjänsten har kunnat uppstå bland en del grupper i samhället:

Och sen behöver vi också titta på, som inte riktigt har skett, varför glappet har blivit så stort. Det är ingen som riktigt har pratat om det. Det har varit få diskussioner om det, och det tycker jag är synd. [...] Den ligger ju som en grund i hela allt. Ojämlikheten ökar. Och när den och också segregationen ökar så blir det att man pratar med varandra. Och då tillhör ingen de kunskapsbärande, utan man vänder sig till någon annan som inte kan, som kan andra delar. Och då blir det liksom dubbelfel. Det hade ju varit lättare om det var ett mer integrerat samhälle, och jämlikheten vet vi också att den ökar ju folks trygghet, men har inte grunnat så mycket på det för det ligger ju fan som en sörja i botten på allt vi gör. /Respondent 4

Även respondent 5 uttryckte att han kunde se att den socioekonomiska ojämlikheten var tydligt närvarande i det område där han var verksam och bidrog till en känsla av utsatthet och att vara förfördelad:

De här barnen, de här familjerna som redan känner sig som 30-talet här i Sverige liksom, dom fattiga, 20-talet, för dom är den moderna fattigdomen. Som när jag kommer till [Adress] och gör hembesök. Du kommer att se många familjer som bor på ett sådant sätt att du tänker kan ingen komma hit och bara fixa dom här lägenheterna. Jag har sett dom lägenheterna, många av dom är som att man nästan inte vill komma in. /Respondent 5

Respondent 5 beskrev också hur det hade varit tydligt för honom i hans tidigare roll som myndighetsutövare i samma stadsdel som han nu var verksam inom, med en hög andel utlandsfödd befolkning, att det fanns en stor ojämlikhet mellan boende i olika områden i staden när det kom till hur mycket resurser man hade till sitt förfogande och i att veta vilka rättigheter man hade i relationen till socialtjänsten och andra myndigheter, vilket påverkade invånarnas benägenhet och möjlighet att hävda sina rättigheter:

Om man är infödd, man växer upp här, man vet hur det funkar så har man bättre skydd, för man har större... Det var en som jag jobbade med, hon berättade för mig att jobba här är jättelätt i jämförelse med [Innerstadsstadsdel med övervägande svenskfödd befolkning]. Man skriver en utredning, man skickar tio sidor och får tillbaka tjugo. Föräldrarna är pålästa och vet sina rättigheter och kritiserar till och med hur du skriver för att dom tycker att du skriver dåligt, för



många är välutbildade liksom. Här finns inget sånt. Så det illustrerar ju att man inte riktigt vet rättigheter, man vet inte vad som står där och hur det funkar liksom. Ganska sällan under tiden jag jobbade, tio år, att man skrev att “jag ifrågasätter detta och vilket underlag har du att skriva såhär. Förresten, meningsuppbyggnaden är fel här så du får...” Det har aldrig hänt. /Respondent 5

Inom kritiskt socialt arbete utgår man ifrån hur olika maktstrukturer i samhället inverkar på hur det sociala arbetet utövas. Man påtalar och problematiserar också på vilka sätt det sociala arbetet kan bidra till att vidmakthålla och återskapa en samhällsordning som kännetecknas av ojämlikhet (Herz 2023, s. 189). I respondenternas svar framkommer det att de anser att samhällseliga och strukturella faktorer, såsom upplevelser diskriminering, rasistiska strömningar, exkludering och ojämlikhet spelar en stor roll för kampanjens genomslag och det bristande förtroendet för socialtjänsten. Detta är en väsentlig vetskap som yrkesprofessionella besitter, men som idag tyvärr inte genomsyrar socialtjänstorganisationen eller den politiska styrningen av den i tillräckligt hög omfattning.

## Ett sammanfattande citat

Jag vill avsluta med ett långt men i mitt tycke väldigt talande citat från respondent 4, som var den respondent som idag faktiskt arbetade uppsökande på allvar i sin yrkesroll.

Det var något föräldramöte, det var ett sånt där ovanligt föräldramöte, då sa rektorn att det brukar komma mellan femton och tjugofem. Och de hade liksom delat av rummet så det inte skulle kännas så ödsligt. Det blev knökfullt. Och det var mest pappor som kom. Det brukar vara mammor så det var ett annorlunda föräldramöte och så var jag där och en kollega och skulle prata om socialtjänsten. Och papporna de satt och var lite spända och lite arga. Man såg hur det liksom... Och jag tänkte “Nu blir det svåra frågor”. Några av de papporna hade vi också träffat i det här projektet eller den här samverkans, vi ses på onsdagar, så det var ju lätt att gå fram där och så där. Och det kändes bra, nån kunde säga “men jag känner henne”. Och sen efteråt så kom det fram... det var en pappa, han satt, och tårarna rann på honom och han berättade om sin erfarenhet, det var jättestarkt. Och sen kom han fram efteråt och gjorde high five, och jag kände ja men det är bra alltså. Det blev ilska i början, det kom

berättelser, det kom förklaringar, [...], dom visade filmer. Och vi kunde ändå gå därifrån som ja, jag hade fått kunskap med mig in, det som smärtade honom, när man hörde hans berättelse. Han blir orosanmäld från skolan och han kommer till mottaget och sen lämnades det upp till BoU och så använde vi “BoU 3” och då frågar han “BoU 3, är det värre att vara där än 1 och 2?” [...] Tänk då den som skulle till BoU 8, det måste ju vara värst. [...] Och sen också att det här var ju ett light-ärendeutredning. Man kom på ganska snabbt att det här är inget så man utreder det väldigt långsamt, under de fyra månaderna man har rätt att utreda medan den här pappan sitter hemma varje dag och undrar “kommer de ikväll, kommer de ikväll, kommer de ikväll”. I fyra månader. Han hade en svår situation i livet, han kanske skulle ha behövt hjälp. Men han var ju så jävla glad när de stängde utredningen och sa “men vi kan erbjuda dig hjälp. Du kan få gå en föräldrakurs eller du kan få stöd”. “Aldrig”, sa han. Han hade behövt hjälp, men han vågade inte ta emot den. [...] Och att föräldrar kan sitta på ett möte i ett område och tårarna rinner, och tro, verkligen tro på sant att “kommer dom ikväll?”, “ringer dom först?”. Alltså jag fick såna frågor, “får vi veta, hinner jag packa?” Så det var väldigt starkt, och det får man ju lyfta in [i socialtjänstens organisation]. /Respondent 4

I citatet framkommer tydligt de känslor av utsatthet och rädslor hos föräldrar som kampanjen har gett upphov till och som det är socialtjänstens, och samhällets i stort, ansvar att hantera. Det framkommer också att socialtjänstens organisation och sätt att kommunicera är något som bidrar till att ytterligare skrämna föräldrar. Jag tänker här på de långa utredningstiderna och att socialtjänsten kommunicerar på ett sätt som gör det svårt att förstå och därmed skrämmande, något som ligger i linje med vad som beskrivits exempelvis i Gustafsson et al. (2023). Pappan beskrivs sitta hemma med en stor oro i flera månader, något som hade kunnat undvikas om socialtjänsten tidigare kommunicerat till honom tydligt vilken nivå han hade anledning att lägga sin oro på, men inte minst genom att man hade kunnat möta upp honom och hans barn mycket tidigare med icke-behovsprövade insatser. I stället slutar det med att pappan i slutändan tackar nej till insatser. Det framkommer också tydligt i citatet att detta är både ett informerande och ett lyssnande möte, och att förutsättningen för att detta utbyte ska komma till stånd är dels en etablerad arena för samtal och etablerade relationer med representanter för socialtjänsten, något som är avhängigt av att man bedriver ett förebyggande

och uppsökande arbete.

## Slutsats och diskussion

Genom min uppsats har jag försökt skaffa mig en större förståelse kring hur yrkesverksamma förstår och talar om tillit och/eller brist på tillit i relation till LVU-kampanjen. Jag var nyfiken på hur respondenterna ansåg att efterverkningarna av kampanjen kunde hanteras på en organisatorisk nivå inom socialtjänsten, samt vilka strukturella faktorer respondenterna ansåg att man behövde ta i beaktning. I respondenternas svar framkom att de ansåg att det var avgörande att skapa utrymme för mänskliga möten och att bygga tillitsfulla relationer för att socialtjänsten skulle kunna bedriva ett effektivt tillitsskapande arbete. Detta uppnåddes enligt respondenterna exempelvis om man hade extra tid att avsätta i ärenden där tilliten till socialtjänsten inledningsvis var bristande, att man kunde ha en mer intensiv och kontinuerlig kontakt med familjer som var i behov av detta och inte minst att vara ute i lokalsamhället och interagera med medborgarna, det sistnämnda för att medborgarna skulle få ett ansikte på representanter för socialtjänsten, något som respondenterna ansåg skulle öka förtroendet och även sänka tröskeln för medborgare för att söka stöd. Det var enligt respondenterna vidare viktigt att skapa arenor där socialtjänsten kunde möta medborgarna och där inte bara informera utan också lyssna på ett ödmjukt sätt för därmed lära sig och bättre förstå behoven hos medborgarna i lokalsamhället. Det framkom dock att respondenterna såg flera problem i socialtjänstens nuvarande organisation som försvårade ett sådant arbete. Flera respondenter beskrev att det inte fanns tillräckligt mycket tid att lägga i kontakter med stödsökande för att kunna bygga upp en mer tillitsfull relation också med dem som kanske hade en tillitsbrist till socialtjänsten. Detta kopplade respondenterna både till socialtjänstens bristande resurser och den befintliga organisationen av arbetet. Flera respondenter beskrev också exempelvis att den höga personalomsättningen skapade brister i kontinuiteten i relationerna med klienterna, och att det inte heller fanns tillräckligt mycket kompetent personal som kunde gå ut och möta medborgarna för att informera och delta i dialog. Respondenterna som arbetade som socialsekreterare beskrev också att det inte fanns tillräckligt mycket utrymme för uppsökande arbete i deras uppdrag. Respondenterna beskrev vidare att de upplevde att flera faktorer, som den nuvarande tonvikten på administration och dokumentation, socialtjänstorganisationens specialisering och byråkrati och att socialtjänsten de senaste decennierna satsat mindre på uppsökande arbete, det vill säga organisatoriska förutsättningar som i forskning beskrivs karaktärisera dagens socialtjänst, alla bidrog till att socialtjänsten har svårt att bygga förtroende hos delar av befolkningen. Studien visar hur yrkesverksamma socialarbetare anser att socialtjänsten behöver förändra sitt arbetssätt och sin organisation i grunden då många av

de befintliga arbetssätten går stick i stäv med att kunna bedriva ett effektivt relationsskapande och tillitsbyggande arbete som når även utsatta grupper i samhället. Vidare anser de att socialtjänsten behöver anta en mer ödmjuk och lärande position i interaktion med medborgare ute i samhället för att på så sätt lära sig mer om deras livsvillkor och därmed bättre kunna tillmötesgå deras behov.

Att behandla alla lika och inte anpassa insatser för en specifik grupps behov eller ta hänsyn till deras livsvillkor kan betraktas som institutionell rasism. Jag skulle vilja hävda att det sätt som socialtjänsten är organiserat på idag bidrar till utövandet av en form av institutionell rasism, då bristen på resurser och den rådande sättet att organisera arbetet gör att man inte kan bedriva ett effektivt relationsskapande arbete med medborgare i lokalsamhället eller göra de anpassningar som krävs för att möta den del av befolkningen som besitter en låg tillit till socialtjänsten.

## Förslag till vidare forskning

I rapporteringen kring kampanjen och kring hur socialtjänsten och andra myndigheter har försökt att hantera och bemöta den har man i stor utsträckning betonat vikten av att föra ut korrekt information till grupper och personer som påverkats negativt av kampanjens budskap. Resultaten i min studie pekar dock på att det är av central betydelse att undersöka hur socialtjänsten kan gå in i mer av en lyssnande och lärande position i interaktioner med utsatta grupper i samhället. Som respondent 4 hävdar i resultatdelen ovan under rubriken Du får fan inte ha blådderblock är detta något som är ovant för socialtjänsten som organisation och dess företrädare. Det skulle vara intressant att undersöka hur både yrkesprofessionella och allmänheten upplever det att mötas i den här typen av möten och hur det påverkar tilliten. Av ännu större relevans vore givetvis att prata mer med människor som har erfarenhet av exkludering, ojämlikhet och diskriminering för att samla in deras upplevelser av interaktioner med socialtjänsten och deras tankar om hur socialtjänstens organisation och arbete skulle kunna utformas på ett sätt som bättre motsvarar dessa människors behov då dessa perspektiv inte är tillräckligt kända (Dumbrill, 2009) och det annars finns en stor risk att praktiker och policier fortsätter att utformas utan att behoven hos dessa delar av befolkningen tas i beaktande, vilket bidrar till ytterligare exkludering och diskriminering.

## Referenslista

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Bø, B. P. (2014). Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. *International Social Work*, 58(4), 562–574.
- Bryman, A. and Nilsson, B. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber.
- Carmichael, S. & Hamilton, C.V. (1968) *Black power*. London.
- Crenshaw, Kimberley (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), s. 1241–1299.
- Dalrymple, J. & Burke, B. (2006) *Anti-oppressive practice social care and the law*. 2nd edn. Maidenhead: Open University Press
- De los Reyes, P. & Wingborg, M. (2002) *Vardagsdiskriminering och rasism i Sverige*. En kunskapsöversikt. Integrationsverket. Norrköping.
- DiMaggio, P.J. and Powell, W.W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48(2), pp. 147–160.
- Diskrimineringsombudsmannen. (2016). *Kedjor av händelser: En analys av anmälningar om diskriminering från muslimer och förmodade muslimer*.  
<https://www.do.se/download/18.277ff225178022473141e2e/1618941270529/rapport-kedjor-av-handelser.pdf>
- Dominelli, L. (2018). *Anti-racist social work*. (4. ed.). London: Red Globe Press.
- Dumbrill, G. C. (2009). Your policies, our children: Messages from refugee parents to child welfare workers and policymakers. *Child Welfare*, 88(3), 145–168
- Eliassi, B. (2006). *Diskriminerande föreställningar inom socialtjänsten*. I M.

Eriksson-Zetterqvist, M. (2009) Institutionell teori – idéer, moden och förändring. Malmö: Liber.

Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter (2018). Europeiska unionens andra undersökning av minoriteter och diskriminering. Muslimer – resultat i urval.  
[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2017-eu-minorities-survey-muslims-selected-findings\\_sv.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-eu-minorities-survey-muslims-selected-findings_sv.pdf)

Ferhatovic, M. (2021). Stor rädsla för socialtjänsten i utsatta områden, Dagens Nyheter, 2021-10-31.  
<https://www.dn.se/sverige/stor-radsla-for-socialtjansten-i-utsatta-omraden/>

Fook, J. (2016) Social Work: Critical Theory and Practice. London: Sage Publications.

Friedland, R. & Robert R. Alford (1991). Bringing Society Back in: Symbols, Practices, and Institutional Contradictions. Ss 232-266 i The New Institutionalism in Organizational Analysis, Walter W. Powell & Paul J. DiMaggio (red). Chicago: University of Chicago Press.

Fylkesnes, M. K., A. C. Iversen, and L. Nygren (2017). "Negotiating Deficiency: Exploring Ethnic Minority parents' Narratives About Encountering Child Welfare Services in Norway." Child & Family Social Work 23 (2).

Giddens, A. & Sutton, P. (2021). Sociologi, Lund: Studentlitteratur.

Grim, K., Persdotter, K. (2021). Skillnader som kan utgöra risk för diskriminering?  
<https://www.do.se/download/18.56175f8817b345aa765116a/1661848022596/rapport-skillnader-som-kan-utgora-risk-for-diskriminering.pdf>

Gustafsson, K., Norström, E. & Åberg, L. (2023). Social workers as targets for integration. Nordic social work research, pp. 1–13.

Herz, M. (2023) Kritiskt socialt arbete. Stockholm: Liber.

Jacobsen, D.I. (2012). Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete. Lund: Studentlitteratur

Jacobsson, K. & Martinell Barfoed, E. (2019). Socialt arbete och pappersgöra. Mellan klient och digitala dokument. Malmö: Gleerups.

Johansson, S., Dellgran, P, & Höjer, S. (red) (2015). Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete. Stockholm: Natur & Kultur.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). Den kvalitativa forskningsintervjun. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lauri, M. (2016). Narratives of governing – rationalization, responsibility and resistance in social work. Statsvetenskapliga institutionens skriftserie, 2016:2.

Lindholm, A. (2022). Generaldirektören: Kampanjen mot socialtjänsten kan drabba barn. Dagens Nyheter. Publicerad 2022-02-10  
<https://www.dn.se/sverige/generaldirektoren-kampanjen-mot-socialtjansten-kan-drabba-barn/#:~:text=Generaldirekt%C3%B6ren%3A%20Kampanjen%20mot%20Socialtj%C3%A4nsten%20kan%20drabba%20barn&text=Den%20desinformation%20som%20sprids%20i,finns%20ett%20gemensamt%20ansvar%20f%C3%B6r.>

Lindström, J. (2019) Segregation. Första upplagan. (Begreppbart). Stockholm: Liber.

Macpherson, S.W. (1999). The Stephen Lawrence inquiry.  
[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/277111/4262.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/277111/4262.pdf)

Mattsson, Tina (2010) Intersektionalitet i socialt arbete. Teori, reflektion och praxis, Malmö: Gleerups

Molina, I. (2008), "Den rasifierade staden". I: L. Magnusson Turner (red.). Den delade staden. Umeå: Boréa.

Mood, Carina & Jan O. Jonsson (2019) Den nya fattigdomen. Stockholm: Makadam förlag.  
[https://www.rj.se/globalassets/rj-arsbocker/rj2019-1\\_valfarden\\_den\\_nya\\_fattigdomen.pdf](https://www.rj.se/globalassets/rj-arsbocker/rj2019-1_valfarden_den_nya_fattigdomen.pdf)

Murphy, Y., Hunt, V., Zajicek, A.M. & Norris, A. (2009). Incorporating Intersectionality in Social Work Practice, Research, Policy, and Education. Leah Hamilton



Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018). Lika läge för alla? Om omotiverade skillnader inom den sociala barn- och ungdomsvården.

<https://www.vardanalys.se/rapporter/lika-lage-for-alla/>

Nilsson, K. and Landstedt, E. (2022) "Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study," *Journal of social work : JSW*, 22(6), pp. 1374–1393.

Persdotter, B & Andersson, M (2020). SAVE - Support and protection Against Violence, on Equal terms for all children. Ett forsknings- och utvecklingsprojekt om barnavårdsutredningar vid anmälan om misstänkt våldsutsatthet. FoU Välfärd Värmland. Universitetstryckeriet, Karlstad

Pettersson, Ulla (2018). Etik och socialtjänst: om förutsättningarna för det sociala arbetets etik. Femte upplagan, Malmö: Gleerups.

Ponnert, L & Svensson, K (2019). Socionomen i myndigheten. Att göra gott, att göra rätt och göra nytta. Malmö: Gleerup.

Ranstorp, M. & Ahlerup, L. (2023) LVU-kampanjen. Desinformation, konspirationsteorier, och kopplingarna mellan det inhemska och det internationella i relation till informationspåverkan från icke-statliga aktörer. Försvarshögskolan.

<https://www.fhs.se/download/18.32d29dd2187bd01d5e455265/1682576119173/LVU-kampanjen.pdf>

Skau, Grethe Marie (2018): Mellan makt och hjälp: Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare. Stockholm: Liber.

Skinnari, J., Marklund, F., Nilsson, E., Stjärnqvist, C., Vesterhav, D. (2018) Relation till rättsväsendet i socialt utsatta områden. Rapport 2018:6. Stockholm: Brottsförebyggande rådet

[https://bra.se/download/18.10aae67f160e3eba6293067b/1521032613477/2018\\_6\\_Relationen\\_till\\_rattsv%C3%A4sendet\\_i\\_socialt\\_utsatta\\_omr%C3%A5den.pdf](https://bra.se/download/18.10aae67f160e3eba6293067b/1521032613477/2018_6_Relationen_till_rattsv%C3%A4sendet_i_socialt_utsatta_omr%C3%A5den.pdf)

Utredningen om vanvård i den sociala barnvården. (2011). Vanvård i social barnvård. (SOU 2011:61) Stockholm: Socialdepartementet.

Tham, P. (2008). Arbetsvillkor i den sociala barnvården : förutsättningar för ett kvalificerat arbete. Diss. (sammanfattning). Stockholm: Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan.

Tham, P. (2016). Mindre erfaren - mer utsatt? : Nya och mer erfarna socialsekreterares beskrivningar av sina arbetsvillkor. Socionomens forskningssupplement, 40 (6), 20-33.

Tham, P. (2018a). A professional role in transition : Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. British Journal of Social Work, 8 (2), 449-467.

Tham, P. (2018). Where the need is greatest : a comparison of the perceived working conditions of social workers in Swedish metropolitan low-, middle-and high-income areas in 2003 and 2014. Nordic Social Work Research, 8 (2), 185-200.

Thompson, N. & British Association of Social Workers (2021). Anti-discriminatory practice : equality, diversity and social justice. Seventh edition. (Practical social work). London, England : Red Globe Press

Vision (2023). Ryktet går. En kortrapport om desinformation om socialtjänsten och dess konsekvenser.

<https://vision.se/opinion/rapporter/2023/ryktet-gar-en-kortrapport-om-desinformation-om-socialtjansten-och-dess-konsekvenser/#:~:text=Unders%C3%B6kningen%20visar%20att%20Visions%20medlemmar,egna%20arbetet%20och%20f%C3%B6r%20arbetsmilj%C3%B6n>.

Westerberg, Alfons (2023) Socialstyrelsen får i uppdrag att bekämpa LVU-kampanj. Dagens Nyheter. Publicerad 2023-02-03

Yuill, Chris & Gibson, Alastair (2010) Sociology for Social Work. An introduction, London: Sage.

## Bilaga 1 - Informationsbrev till studiedeltagare

Hej!

Jag heter Maja och är student på Socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Jag ska nu skriva min kandidatuppsats. Jag vill intervjua socialarbetare, både verksamma inom socialtjänsten och utanför den, för att undersöka vilka strategier dessa använder sig av i mötet med klienter/stödsökande för att hantera efterverkningarna av den kampanj som pågått en tid i sociala medier där man fört ut budskapet att socialtjänsten omhändertar muslimska barn på felaktiga grunder.

Intervjuerna kommer att ske digitalt om inte du som intervjuperson önskar något annat. De kommer att spelas in och sedan transkriberas. Intervjuerna kommer bara att användas för uppsatsen, vilket innebär att både ljudfiler och transkript kommer att raderas efter att uppsatsen lämnats in och godkänts. När citat används från intervjuerna i uppsatsen så kommer personliga detaljer att tas bort eller ändras så att du som intervjuperson, eller andra personer som nämns under intervjun, inte kan identifieras. Intervjun beräknas ta högst en timme.

Intervjun är frivillig och du som intervjuperson kan avbryta din medverkan när som helst utan att ange någon anledning.

Med vänliga hälsningar, Maja Jansson, student på socionomprogrammet, Göteborgs universitet.

## Bilaga 2 - Intervjuguide

1. Berätta om din professionella roll?
2. Hur länge har du arbetat/varit verksam inom det här området?
3. Hur länge har du arbetat i den rollen som du har nu?
4. Hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter?
5. Kommer du i din professionella roll i kontakt med personer som är berörda av den sociala medie-kampanj där man fört ut budskapet att den svenska socialtjänsten omhändertar muslimska barn på felaktiga grunder? På vilket sätt?
6. Hur märker du att personer som du möter i din professionella roll påverkas av kampanjen?
7. Vad är/har varit din intention eller målsättning i dina professionella möten med människor som är påverkade av kampanjen?
8. Hur agerar du i dessa möten? Vilka strategier och sätt använder du?
9. Hur väl tycker du att dina strategier har fungerat? Hur har du märkt det?
10. Vad anser du att socialtjänsten och andra aktörer borde göra för att hantera kampanjen?
11. Vad upplever du till att man gjort hittills?
12. Hur effektivt har det varit enligt din uppfattning?
13. Vad mer kan man göra?
14. Är det något som du vill lägga till eller utveckla kring det jag har frågat om?

15. Är det något som jag har glömt att fråga om?