

När socialtjänsten griper in

- föräldrars upplevelser av barnavårdsutredningar

Av: Felicia Kronstål

Socialhögskolan vid Lunds universitet

SOPA63

Ht-08



Handledare: Elizabeth Martinell Barfoed

Abstract

Author: Felicia Kronstål

Title: When Social Services interferes – parents' experiences of Children's Social Care Investigations (Sv: När socialtjänsten griper in – föräldrars upplevelser av barnavårdutredningar)

Supervisor: Elizabeth Martinell Barfoed

The aim of the study is to highlight parents' experiences from being part of children's social care investigations and the impacting elements of the experiences described by the parents. The ambition is to contribute with perspectives on what parents see as a good or bad treatment in the specific context. This ambition also includes a question about which qualities that are essential for an investigator, from the parents' point of view.

The empirical material in the study is based on interviews with six parents, former clients. The interviews are analysed with a symbolic interactional view.

The parents in the study mentioned both positive and negative experiences of the investigation. Different elements were mentioned as vital to the comprehensive picture. A negative comprehensive picture was associated with disappointment of investigators who didn't correspond to the parents' expectations. A positive comprehensive picture was mainly associated with the experience of being helped. Other negative experiences regardless of the total comprehensive picture, was experiences of personal inner crisis or chaos, lack of influence during the investigation and interventions in the personal and private area. Positive experiences of the investigation, disregarding the total impression, were new insights and knowledge; help with connections, resources and other practical elements. Advices, guidance, support and help to find out the truth was also mentioned as positive outcomes.

Essential qualities of a children's social care investigator, from the parents' point of view, were primarily to be knowledgeable, clear and perceivable, active and engaged and to have a good skill to show empathy and to understand the parents' feelings.

Keywords: Children's Social Care Investigations, Social Services Investigation Process, Social Service Investigation Unit, parents, experiences.

Nyckelord: Barnavårdutredningar, socialutredning, utredningsenhet, föräldrar, upplevelser.

Innehållsförteckning

1. Förord	5
2. Inledning	6
2.1. Problemformulering.....	6
2.2. Syfte och frågeställningar	7
2.3. Barnvårdsutredning	8
3. Tidigare forskning.....	9
3.1. Klientarbetet och klientskapet	9
3.2. Kommunikation	10
3.3. Makt och inflytande	10
4. Teorier och begrepp	11
4.1. Teoretisk utgångspunkt.....	11
4.2. Symbolisk interaktionism	12
4.2.1. Symboler	12
4.2.2. Role-taking/rolltagande.....	12
4.2.3. Förhandlingar och social ordning	13
4.2.4. Det triadiska interaktionssystemet.....	13
5. Metod	14
5.1. Val av metod.....	14
5.2. Avgränsning, urval och bortfall	16
5.3. Intervjuer och intervjupersoner.....	17
5.4. Transkribering, kodning och analys	18
5.5. Validitet och reliabilitet	18
5.6. Förförståelse.....	19
5.7. Etiskt perspektiv.....	20
6. Resultat och analys.....	21
6.1. Förväntningar	21

6.1.1.	<i>Föreställningar om klienter</i>	21
6.1.2.	<i>Tidigare utredningserfarenheter</i>	22
6.2.	Kris och kaos i tillvaron.....	23
6.3.	Vanmakt.....	24
6.3.1.	<i>Vanmakt före utrednings- och åtgärdsförfarandet</i>	25
6.3.2.	<i>Vanmakt på grund av utrednings- och åtgärdsförfarandet</i>	25
6.3.3.	<i>Vanmakt under utrednings- och åtgärdsförfarandet</i>	26
6.4.	Inflytande	28
6.4.1.	<i>Information om rättigheter och utredning</i>	29
6.4.2.	<i>Möjlighet att påverka</i>	30
6.5.	Integriteten kränkt.....	31
6.5.1.	<i>Att anmäla eller anmälas</i>	31
6.5.2.	<i>Att få sitt privatliv utrett</i>	34
6.6.	Handläggaren och utredningen	36
6.6.1.	<i>Handläggarnas flexibilitet och tillgänglighet</i>	36
6.6.2.	<i>Regler och rutiner</i>	36
6.6.3.	<i>Svårigheter i handläggarens yrkesroll</i>	38
6.6.4.	<i>Handläggarnas kunskaper</i>	38
6.7.	Kontakten med handläggaren	40
6.7.1.	<i>Bemötandet</i>	41
6.7.2.	<i>Önskvärda egenskaper & beteenden hos handläggare</i>	43
6.8.	Hjälp och lärdomar under utredningen.....	45
6.8.1.	<i>Positivt med utredningen</i>	45
7.	Avslutande diskussion	46
7.1.	Sammanfattande reflektion kring inledande frågeställningar.....	46
7.2.	Övriga reflektioner.....	50
8.	Källförteckning	53
9.	Bilaga 1. Utskicksbrev	56
10.	Bilaga 2. Frågemall	57

1. Förord

Skrivandet av denna uppsats har varit en intressant och lärorik utmaning som har bjudit på såväl motgångar som medgångar. Det finns flera som jag såhär i efterhand skulle vilja tacka. Till att börja med vill jag tacka utredningsenheten som gav mig möjligheten att skriva en uppsats inom deras område, och speciellt vill jag tacka Catherine Löfgren som har fungerat som min kontaktperson på utredningsenheten. Den vänlighet och hjälpsamhet som jag blivit bemött av från Catherine och hennes kolleger har varit mycket värdefullt under arbetets gång. Jag vill också tacka alla er som har stöttat och uppmuntrat mig då arbetet känts extra svårt. Ett speciellt tack till min pappa Åke för engagemang och hjälp under arbetsprocessen. Likaså vill jag tacka min handledare Elizabeth som också varit väldigt tillmötesgående och hjälpsam. Slutligen vill jag tacka alla de föräldrar som ställt upp på intervjuer och som visat intresse för undersökningen. Ett stort tack till er för att ni gjorde den här uppsatsen möjlig.

Malmö, 2009-02-07

Felicia Kronstål

2. Inledning

2.1. Problemformulering

Socialtjänsten som organisation har tillgång till och kontroll över resurser och insatsmöjligheter av olika slag. Dessa kan från klientens perspektiv vara såväl önskade som befärade och inte sällan bemöts de med motstånd. En utredningsenhet med inriktning mot barn, kan ta emot föräldrar som själva vill få hjälp med sina barn men också föräldrar som mot sin vilja blivit del i en utredning för att det finns misstankar om att ett barn far illa. Som representant för organisationen har handläggaren i ett sådant läge resurser som kan innebära inflytande över beslut om såväl hjälp och stöd som interventioner i familjens liv. Kontrollen av resurser kan därför ses som en maktposition gentemot klienter (Lundström & Sunesson, 2000). I mötet mellan socialsekreteraren och klienten är det dessutom socialsekreteraren som i första hand har makten att sätta upp regler för samspelet och som kan påverka mötets innehåll och upplägg. Det är på så sätt socialsekreteraren som avgör hur stort handlingsutrymme som ska ges klienten i kontakten (Carlsson, 2003). Det sociala arbetet med klienter innehåller med andra ord inslag av potentiell maktutövning gentemot klienten (Lundström & Sunesson, 2000). För att reducera maktutövningen behöver klienten få tillgång till information om lagar och rättigheter såsom t.ex. rätten att överklaga ett myndighetsbeslut, möjlighet till insyn i sitt ärende och att påverka utredningen. I en strävan att förstärka klientens ställning gentemot socialtjänsten och att klienten skulle få en mer jämbördig position med socialarbetaren, infördes 1982 vissa ändringar i socialtjänstlagen (Hermodsson, 1998; Puide, 1985).

I ett ärende där ett barn misstänkts fara illa, har socialtjänsten som organisation befogenhet till tvingande åtgärder. Åtgärderna ska dock alltid i första hand genomföras i samförstånd med föräldrarna (1 §, LVU). Vidare ska Socialtjänstens verksamhet enligt socialtjänstlagen bygga på grundvärden såsom demokrati och solidaritet samt främja människans trygghet, jämlikhet, deltagande, utvecklande av egna resurser, självbestämmande och integritet (1 kap 1§, SoL). Socialtjänstlagen förmedlar med andra ord värderingar som bör reducera risken för maktmissbruk och kränkning. Samtidigt inskränks dessa värderingar då det blir tal om att ett barn far illa. Det skulle alltså kunna ses som problematiskt att samtidigt uppfylla de nämnda grundläggande värderingarna och beakta den tvingande lagstiftningen. Socialarbetaren i ett ärende där barn misstänks fara

illa kan således sägas ha en disciplinär och uppfostrande roll gentemot klienten men samtidigt ha en roll som samarbetspartner och medmänniska.

I media har detta problematiska förhållande fått stort utrymme. Inför denna uppsats fick jag själv inspiration från debattprogram på TV där före detta klienter visade stort missnöje eftersom de ansåg sig vara överkörda av sina handläggare. Ett intresse väcktes hos mig för hur det kan gå så snett att klienter känner att handläggaren inte alls lyssnat på dem trots att inflytande och påverkan i ärendet är en lagstiftad rättighet.

Det finns relativt lite forskning om hur klienter upplever mötet med socialtjänsten (Starrin & Jönsson, 2000). Den forskning som finns har i regel inte som huvudsyfte att beskriva klienternas upplevelser och erfarenheter utan snarare att beskriva socialarbetarnas roll och arbete samt att analysera hur organisationens uppbyggnad påverkar arbetet och därmed också klienterna. Den forskning som faktiskt tar upp klienternas upplevelser och erfarenhet, har fokus på klienter inom socialtjänsten i allmänhet och däribland är det framförallt biståndssökande klienter som studerats. En möjlig förklaring till detta skulle kunna vara det faktum att ekonomiskt bistånd är den insats inom socialtjänsten som berör överlägset flest personer (Socialstyrelsen, 2003).

Resultaten av forskningen kring hur klienter upplever kontakten med socialtjänsten varierar med vilken teoretisk utgångspunkt som forskaren har valt, samt med vilken specifik klientgrupp som undersökts. Billquist (1999) menar t.ex. att forskning inom behandlingsverksamheter visar på mer nöjda klienter än studier av klienter inom socialbidragsenheterna. Generellt sett visar en del studier att klienterna är nöjda med kontakten och andra att de är missnöjda med kontakten med socialtjänsten (Carlsson, 2003).

I denna uppsats har jag valt att fokusera på de faktorer som klienterna själva anser ha bidragit till positiva och negativa erfarenheter av just den utredning de varit del i.

2.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur föräldrarna vid en specifik enhet har upplevt den barnavårdutredning de varit del av och vilka faktorer de beskriver som avgörande för upplevelsen.

Utifrån detta övergripande syfte har jag formulerat några frågeställningar som jag velat utreda i min uppsats:

- Vad är föräldrarnas helhetsintryck av utredningen och vad påverkar bilden?

- Vad anser föräldrarna har varit positivt respektive negativt med utredningen?
- Hur beskrivs maktförhållandet mellan parterna?
 - Uppfattar föräldrarna sig ha delaktighet och inflytande i utredningen?
 - Förstår föräldrarna varför de är del av en utredning och vad utredningen innebär?
- Hur beskriver föräldrarna kontakten med handläggarna?
 - Vad är ett gott bemötande?
 - Vilka egenskaper anser föräldrarna vara viktiga hos handläggaren?

2.3. Barnavårdsutredning

Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete (Egelund, Kaunitz, Löfholm & Sundell, 2007) har i en kunskapsöversikt över barnavårdsutredningar uppskattat att omkring 100 000 barn blir föremål för barnavårdsutredningar i Sverige varje år.

Ett barnavårdsärende omfattar flera moment såsom ansökan/anmälan/aktualisering från föräldern själv, myndighet eller annan person, förhandsbedömning om det finns skäl till att gå vidare med ärendet, utredning om insatser krävs och i så fall vilka och vem som ska genomföra dem samt det sista momentet som innebär att insatserna genomförs (ibid.).

Enligt SoL kap 14§, är alla yrkesverksamma som jobbar med barn, dvs. i åldern 0 till 17 år, skyldiga att anmäla till socialnämnden om det kan misstänkas att ett barn far illa i sin levnadssituation. Socialnämnden är i sin tur skyldig att utreda om barns uppväxtförhållande är sådan att barnet kan fara illa. Detta görs genom en barnavårdsutredning. I en utredning sker anskaffning och klarläggande av olika uppgifter som kan vara väsentliga för ett kommande beslut. Det undersöks bland annat risk- och skyddsfaktorer i barnets livssituation. Riskfaktorer kan vara förekomst av missbruk eller våld i hemmet, social isolering eller fattigdom. Exempel på skyddsfaktorer kan vara ett bra socialt nätverk eller faktorer som väger upp riskfaktorerna. När utredningen är gjord, ligger den sedan till grund för socialnämndens beslut gällande om det krävs insatser eller inte och i så fall vilka insatser som är lämpliga (ibid.)

Att fara illa, innebär att barnets hälsa eller utveckling skadas. Vilka barn som kan anses fara illa finns inte grundligt definierat i lag, men i LVU finns det en generell definition som delas in i två grupper efter problemens ursprung. Till den första gruppen, vilken definieras i 2§, hör de barn som far illa eller riskerar att göra det till följd av föräldrarnas handlingar

eller brist på sådana. Till den andra gruppen som definieras i 3§, hör barn som utgör en fara för sig själva (LVU).

3. Tidigare forskning

3.1. Klientarbetet och klientskapet

Morén (1992) beskriver i sin studie mötet mellan socialarbetare och klient samt de problem som finns inbakade i kontakten. Morén menar att ett positivt bemötande och ett gott arbetsklimat är väsentliga faktorer för att hjälp ska kunna förmedlas. Marklund, Nordenstam & Penton (1984) har också analyserat problem och svårigheter i det sociala arbetet genom att studera vad det är som påverkar kontakten mellan socialarbetare och klient. De menar att parternas tidigare erfarenheter, uppfattningar och förväntningar i stor utsträckning påverkar hur kontakten utformas. Som ett problem i det sociala arbetet nämner de att socialarbetare och klient ofta har skilda syften med kontakten och så länge de inte möts och försöker förstå varandra går det heller inte att påverka varandra. Även Carlsson (2003) tar upp vikten av att socialarbetarens och klientens syfte och syn på hjälp och behov stämmer överens. Han har även valt att belysa vad parterna anser är hjälp och om detta har åstadkommit i kontakten. Enligt Carlsson finns det flera faktorer som påverkar parternas upplevelser av hjälpen såsom vilken typ av hjälp som ges samt hur den förmedlas, hur parterna ser på bemötandet från den andre parten och hur relationen dem emellan ser ut, hur parternas intentioner och mål med kontakten ser ut och om de är förenliga med varandra samt hur ärendet har aktualiserats hos socialtjänsten. Andra faktorer som Carlsson anser ha betydelse för upplevelsen av kontakten med socialtjänsten är socialarbetarens handlingsutrymme i förhållande till lagar och rutiner, samt förmåga och utrymme att förmedla resurser och möjlighet att agera för klienten.

Billquist (1999) studerar klientarbetet och klientskapet på socialbyråer. Billquist beskriver arbetsprocessen som förhandlingar mellan socialarbetare och klient som resulterar i olika lösningar. Hon skriver att vid tvångsomhändertaganden har klienten i regel ingenting att säga till om då det gäller lösningen, medan de i annat fall oftast delvis får vara med och styra utkomsten. Vidare redogör hon för det sociala arbetet som delvis kontrollerande i form av lagar och rutiner där klienten anpassas till organisationen, och delvis personligt och terapeutiskt eftersom klienten även kan få stöd, råd och hjälp. Precis som i Billquists studie tar Egelund (1997) upp hur socialtjänstorganisationen klassificerar

klienter för att de ska passa in i organisationens mallar och på detta sätt blir det organisationen som skapar klienterna. Eftersom klassificeringen är central för vilka insatser som sätts in, kan det ses som en form av maktutövning. Även Oxenstierna (1997) beskriver i sin studie detta klientanpassningsfenomen. I övrigt berör han, liksom i denna studie, föräldrars upplevelser av arbetet med dem. Det visar sig att en avgörande faktor för upplevelsen är om de tycker att de fått hjälp eller inte. Dessutom visade det sig att ju sämre ställt familjen hade det från början desto mer missnöjda var de med socialtjänsten. Oxenstierna tolkar det så att ju bättre familjen har det ju större möjligheter har familjen att få hjälp. Vidare är det av stor betydelse ifall klienterna uppfattar sig ha haft inflytande i sitt ärende eller inte. Desto större inflytande desto mer nöjda var klienterna. Också Bernler, Johnsson och Skårners (1993) tar i sin studie upp aktörernas förväntningar på hjälp och hur de kan påverka relationen till socialarbetaren. Av dem som deltog i studien var 90 % nöjda med den hjälp de fått. Bernler m.fl. tolkar detta som att socialarbetarna måste ha lyckats bygga upp bärande relationer till klienterna då de anser att detta är en förutsättning för hjälp och förändring. Av de klienter som initialt hade negativa förväntningar på kontakten, var de flesta ärenden initierade av en anmälan. Den negativa attityden förändrades dock i de flesta ärenden efter hand som en god relation etablerades till handläggaren. I Puides (1985) studie var de flesta klienter nöjda med sin kontakt med socialtjänsten. Denna uppfattning var avhängigt vilken typ av hjälp de fått. De som var minst nöjda var de som blivit föremål för barnavårdande åtgärder.

3.2. Kommunikation

Andra forskare har undersökt avgörande faktorer för klienters upplevelser av arbetet, med fokus på kommunikationen mellan handläggare och klient. Kullberg (1994) visar bl.a. hur könsroller är avgörande för vilket bemötande klienten får. Fredin (1993) kommer fram till att kommunikationen mellan socialarbetare och klient till stor del är asymmetrisk, vilket beror på att aktörerna har olika perspektiv och olika positioner. Socialarbetaren har oftast en dominans i dialogen och klienten har en liten möjlighet att föra sin talan.

3.3. Makt och inflytande

Ett exempel på en studie där makt och inflytande i relationen mellan socialarbetare och klient har studerats är Hermodssons (1998) studie. Hermodsson visar att vissa klientgrupper har svårare att utnyttja sina demokratiska rättigheter än andra. Resultatet

visar att klienterna inte alltid har kunskap om sina rättigheter. Många har heller inte insyn i sitt eget ärende. Hermodsson påpekar att kommunikationen mellan socialarbetare och klient ofta är otydlig eftersom de båda parterna inte alltid har lika uppfattning om vad som sker i kontakten dem emellan. De som har svårast att ta tillvara sina rättigheter är de som också kan anses ha det sämst ställt i tillvaron. Relationen till handläggaren kan också påverka ifall klienten får sina rättigheter tillgodosedda eller inte. En negativ relation medför sämre möjlighet till information och insyn. Puide (1985) kommer i sin studie fram till ett liknade resultat nämligen att det finns brister i kommunikationen mellan socialarbetare och klient som gör att klienterna inte vet så mycket om vilka rättigheter de har. De har heller inte mycket insyn i det egna ärendet. En annan forskare som undersökt klienternas inflytande inom socialtjänsten är Landelius (1996). Hon fokuserar främst på de rättsliga förutsättningarna för klienterna och dess betydelse i praxis inom ekonomiskt bistånd.

4. Teorier och begrepp

4.1. Teoretisk utgångspunkt

I denna studie används symbolisk interaktionism som teoretisk utgångspunkt. Utifrån detta perspektiv analyseras föräldrarnas sociala verklighet. Att låta aktörernas upplevelser utgöra primärdata, på det sätt som görs i denna uppsats, används av företrädare för symbolisk interaktionism (Carlsson, 2003). Begreppet symbolisk interaktionism myntades av Herbert Blumer 1937 (Trost & Levin, 1999) och enligt honom själv bygger denna på tre premisser. Den första handlar om att människor agerar i olika situationer utifrån vilken betydelse de tillmäter olika faktorer i situationen. Den andra bygger på att den betydelse individen tillmäter olika faktorer, växer fram i det sociala samspelet med andra individer. Den tredje premissen är att dessa betydelser tas in och modifieras genom en tolkningsprocess, vilken individen använder sig av för att kunna hantera och förstå omgivningen (Blumer, 1986). Det kontextuella sammanhanget har alltså en stor betydelse för hur individen uppfattar och agerar i situationen liksom den bakgrund individen har med sig i form av t.ex. tidigare samspel i olika sociala relationer.

I denna uppsats studeras den betydelse som aktörerna, dvs. föräldrarna, tillskriver möten och händelser utifrån den specifika kontext de befinner sig i och har befunnit sig i då de var del i en barnavårdsutredning. Beskrivningarna ses i denna studie som viktig

kunskap för att utöka förståelsen för föräldrar som befinner sig i denna situation (jfr Carlsson, 2003).

4.2. Symbolisk interaktionism

Joel M. Charon skriver följande om symbolisk interaktionism: *”To understand human action, we must focus on social interaction, human thinking, definition of the situation, the present, and the active nature of the human being”* (Charon, 2007, s.30).

Charon tar också upp fem centrala tankegångar om symbolisk interaktionism. Han skriver att detta perspektiv fokuserar på de aktiviteter som äger rum emellan och bland olika aktörer. Individer måste ses och bli förstådda som sociala personer, som i samspelet med andra människor lär sig saker som påverkar hur vi agerar både i nuet och i framtiden. Det är social interaktion som skapat individen och samhället. Individen måste också bli förstådd som en tänkande varelse. En människas handlande beror inte bara på tidigare sociala interaktioner, utan även på den tolkningsprocess som ständigt pågår inom varje individ. Det kan finnas en verklighet, men det som har betydelse är hur individen definierar verkligheten. Den specifika situationen är avgörande för hur vi agerar just där och då. Slutligen nämner Charon också att människor är aktiva varelser i förhållande till sin omgivning, dvs. att vi hela tiden interagerar med vår omgivning.

4.2.1. Symboler

Olika företeelsers betydelse för en individ härstammar från hur de blivit definierade för honom av andra. För att förstå andra människor krävs det också att man förstår hur de definierar olika företeelser. Det krävs alltså en gemensam begreppsvärld för att kunna förstå varandra (Blumer, 1986). Först då ord, miner, gester mm. har samma betydelse för oss som för vår omgivning, har de blivit symboler (Trost & Levin, 1999).

4.2.2. Role-taking/rolltagande

George Herbert Mead utvecklade idéer om att människans jag utformas i social interaktion med andra. Eftersom individen har svårt att direkt erfara sig själv i interaktionen med andra, bildas istället en uppfattning om jaget genom omgivningens reaktioner och synpunkter utifrån deras bild eller definition av individen. Jaget bildas alltså då vi ser oss själva genom andras ögon (Hilte, 1996). Utifrån den positionen eller utifrån den rollen som vi tar på oss, ser vi på oss själva och agerar gentemot oss själva (Blumer, 1986).

Trost och Levin (1999) skriver att rolltagandet är ungefär det samma som empati, dvs. vi föreställer oss hur andra människor känner och tänker samt hur de definierar olika företeelser utifrån sin specifika situation och roll. Utifrån en sådan identifiering med andra människor blir det möjligt att förstå dem bättre och agera på sätt som motsvarar deras förväntningar. Charon (2007) menar att detta rolltagande är viktigt för att kunna hantera olika vardagliga situationer.

4.2.3. Förhandlingar och social ordning

I den så kallade socialisationsprocessen då vi på olika sätt lär oss i den sociala interaktionen att definiera saker på samma sätt, lär vi oss också en slags ordning; hur saker och ting ska vara, vilka positioner olika personer har i olika sammanhang, vad man får lov att säga eller inte säga i olika sammanhang mm. Denna sociala ordning uppstår enligt Trost och Levin (1999) genom förhandlingar mellan människor. Dessa förhandlingar är nästan alltid utsagda och är mer eller mindre automatiserade och omedvetna processer som pågår. Förhandlingarna är oundvikliga och sker i all interaktion, inte bara mellan individer utan även mellan individ och system. Aktörerna kan välja att motarbeta eller stödja den sociala ordningen.

Ett system, t.ex. en arbetsplats eller en folkgrupp, sätter strukturen och ramarna för de förhandlingar som sker inom systemet. Förhandlingarna följer till exempel den maktstruktur och de beteendemönster som finns inom systemet. Förhandling är en fortgående process och hela tiden förändras och förnyas förhandlingar och i takt med detta påverkas och förändras även den sociala ordningen (Ibid.).

4.2.4. Det triadiska interaktionssystemet

Det triadiska interaktionssystemet är en teori om samspelet mellan två människor där det även tas hänsyn till de inre processer som också påverkar interaktionen.

Trost och Levin (1999) gör en tolkning av Meads triadiska interaktionssystem, som de anser passar in i mer nutida tankar kring symbolisk interaktionism. De menar att först och främst, dvs. innan vi agerar eller ens tänker, så sker alltid en definition av situationen så som vi tolkar eller uppfattar den. Med detta som grund utförs sedan det så kallade triadiska interaktionssystemet. Den första fasen består i en handling riktad mot en annan person, den andra fasen innebär att den andra personen varseblir handlingen och gör en tolkning. Tolkningen utgör den tredje fasen. Både den som utför handlingen och den som varseblir den har ett liknande triadiskt interaktionssystem utifrån hur just han eller hon definierar

och tolkar situationen. Detta utgör individens perspektiv. Individerna kan dock hela tiden justera sin definition av situationen eller omdefiniera sin bild av den andre individen.

Levin och Trost menar att Mead lyfter fram att mänskligt samarbete bygger på att den ena individen, "Lisa", tolkar den andre individen, "Lars", avsikt eller intention med sin handling och därefter också att Lisa ger en respons utifrån den tolkning hon gjort av Lars intention med sin handling. Detta förutsätter således att det finns en funktion hos människan som gör att varje individ faktiskt kan förstå andras sätt att agera och utifrån det kunna styra sitt eget beteende (ibid.). Blumer (1986) skriver att inte förrän båda parter har samma definition eller tolkning av situationen, kan de förstå varandra.

5. Metod

5.1. Val av metod

Eftersom jag är intresserad av att veta hur föräldrarna beskriver den utredning de är del av har jag valt att göra intervjuer (Bryman, 2007). Jag har gjort semistrukturerade intervjuer för att kunna ställa standardiserade frågor angående basala fakta såsom kön, ålder, etnicitet, men även mer öppna frågor såsom hur föräldrarna beskriver olika delar av mötet med socialtjänsten. Det ger mig samtidigt friheten kunna fördjupa de svar som ges under intervjuerna. Intervjuerna utgår från olika frågeställningar eller teman som alla intervjupersoner fått svara på, vilket underlättar strukturering och jämförelse av det empiriska materialet. (May, 2005). En annan fördel med kvalitativ metod är att den är flexibel. Det går att ändra frågorna eller lägga till nya under hela intervjuprocessens gång. Det finns inga krav på att varje respondent måste få exakt samma frågor, vilket är bra då det ofta dyker upp nya problem och frågeställningar under en datainsamling och man kan då behöva ändra upplägget eller frågorna till nästkommande intervjuer (Repstad, 2006). En nackdel med denna typ av intervju är dock att den delvis strukturerade formen kan medföra att väsentlig data som faller utanför ramen för de olika teman som jag har valt att fokusera på, exkluderas (May, 2005). Dessutom har den kvalitativa metoden fått kritik för att den lägger för stor vikt vid enskilda personers subjektiva upplevelser och att det av den anledningen inte går att generalisera resultatet (Repstad, 2006). En annan nackdel är att i en kvalitativ intervju är det oundvikligt att det sker en interaktion mellan intervjuare och respondent. Frågan är då om det går att genomföra en intervju utan att intervjuaren påverkar svaren. Man kan också ställa sig frågan om forskaren, efter en beskrivning från

intervjupersonen, helt och hållet kan uppfatta företeelser på samma sätt som den intervjuade uppfattar dem (Bryman, 2007). Detta kan jämföras med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv (Läs mer om detta under kapitlet: Teorier och begrepp).

För att möta denna kritik vill jag påpeka att jag i denna studie inte strävar efter ett generaliserbart resultat. Avsikten är istället att få insikt om hur intervjupersonerna, var och en utifrån sin specifika situation, beskriver sina upplevelser. Jag menar att deras upplevelser kan ge lärdomar och kunskaper i sig själva. Självklart har intervjuens kontext betydelse för hur resultatet blir. Faktorer hos forskaren såsom ålder, kön, etnisk tillhörighet osv. kan påverka hur den intervjuade svarar på olika frågor. Även forskarens roll kan påverka intervjuresultatet och därför är det viktigt vilket perspektiv jag som utfört intervjuerna har (May, 2005). Exempelvis är jag som intervjuande student okänd för intervjupersonerna. Skulle en handläggare inom socialtjänsten ha gjort intervjuerna istället, hade intervjupersonerna kunnat känna sig pressade att ge ett gott intryck. De skulle då ha något mer direkt att förlora eller vinna på att svara på ett visst sätt.

Utöver intervjuarens egenskaper finns det även andra förutsättningar för att en intervju ska bli lyckad. En första förutsättning är att den intervjuade respondenten har möjlighet att svara på det som intervjuaren är ute efter. Det kan finnas flera olika anledningar till att respondenten inte kan svara såsom t.ex. att respondenten har glömt bort information eller att det finns personliga, etiska eller politiska skäl som gör att respondenten inte kan ge något svar (May, 2005). I denna specifika studie skulle det även kunna tänkas att föräldrarna inte kan ge svar på grund av en emotionell laddning kopplad till frågan t.ex. känslor av skuld, rädsla, sorg, oro mm. En annan förutsättning är kognition d.v.s. att respondenten över huvudtaget förstår vad som krävs och förväntas av henne eller honom i rollen som respondent. Detta kan klargöras innan intervjun inleds (ibid.). I utförandet av min studie har jag förstått att det kan vara ett problem om det finns språkliga svårigheter i kommunikationen. Som exempel kan nämnas då den ena av parterna inte talar svenska som modersmål och detta leder till att det ständigt uppstår missförstånd, feltolkningar eller att parterna rent av inte förstår varandra i kommunikationen. En kvalitativ metod har dock en fördel i förhållande till kvantitativ metod i ett sådant läge eftersom den ger större utrymme att klargöra sådana missförstånd eller svårigheter i kommunikationen.

5.2. Avgränsning, urval och bortfall

Urvalet i denna studie består av föräldrar som har varit del i en utredning gällande att ett eller flera av deras barn kan ha farit illa. Studien är avgränsad till en specifik enhet för att belysa klienternas upplevelser utifrån den specifika situationen de befunnit sig i. Ett ärende hos socialtjänsten omfattar flera moment, men i denna studie har jag valt att enbart fokusera på utredningsmomentet.

En lista på alla föräldrar med avslutade ärenden mellan den 1/1 till den 31/10 under 2007 har tagits fram. Antalet uppgick till 200 ärenden. Av ekonomiska skäl sorterades de ärenden bort där tolk behövdes. Även avbrutna utredningar eller föräldrar som hade flyttat till annan ort sorterades bort. I ärenden där föräldrarna hade olika adress, har enbart en av föräldrarna blivit kontaktad. Valet av vilken det blivit, har gjorts av deras handläggare på enheten. Av sekretesskäl hade jag inte rätt till föräldrarnas person- och kontaktuppgifter. Därför skulle handläggarna på enheten, efter att föräldrarna fått en förfrågan om att ställa upp på intervju i ett brev, ringa upp föräldrarna för att få reda på deras besked. För att arbetsbelastningen inte skulle bli för stor för handläggarna ville de inte ha mer än 6 föräldrar vardera att ringa upp. Eftersom det finns 11 handläggare på enheten blev det sammanlagt 66 föräldrar som skulle tillfrågas. För att välja ut 66 st. av det totala antalet ärenden som fanns kvar efter sorteringen, valde var och en av handläggarna ut de tre första av sina ärenden från januari, samt de tre första ärendena på listan från och med juli. Eftersom tiden för en utredning max får ta fyra månader, så var alla de ärenden som inleddes i juli, avslutade i november då urvalet gjordes. Urvalet gjordes på detta viset för att få en tidsmässig spridning av ärendena.

Av de 66 föräldrar som fick ett brev hemskickat till sig samt blev uppringda av sin handläggare, var det 12 st. som var positiva till att ställa upp på intervju och som godkände att jag skulle få deras uppgifter så att jag kunde ringa upp dem. Ytterligare en person var positiv till intervju men ville inte att jag skulle få kontaktuppgifterna utan ville själv ringa upp mig. Totalt var det alltså 13 st. som visade intresse för intervju. Av dem som tackade nej till intervju och som även angav en anledning till detta, sa den största delen att det berodde på tidsbrist. Även att de helt enkelt inte ville, angavs som anledning.

På grund av tidsbrist hade jag inte möjlighet att intervjua alla 13 föräldrarna som tackat ja till intervju, utan var tvungen att göra ytterligare ett urval. Jag lottade fram sju stycken som jag ringde upp. Två av dem var ett par som ville ställa upp men som av olika anledningar var förhindrade att göra det. De resterande tackade ja och vi bokade tid för

träff. Jag valde ut ytterligare två intervjupersoner som jag ringde upp och som också tackade ja. Enligt Aspers (2007) kan det ibland vara önskvärt att medvetet välja ut de personer som man tror tydligast kan belysa det som ska undersökas. Ett sådant selektivt urval kan också underlätta en variation i urvalet. För att få ett nyanserat urval utifrån den begränsade fakta jag hade tillgänglig om föräldrarna, valde jag därför medvetet ut två personer med namn som för mig lät utländska. Jag hade som ambition att också få med båda könen i urvalet men då det bara var kvinnor som tackat ja, bortsett från mannen i paret som var förhindrade att ställa upp, så gick inte detta.

Föräldern som själv ville ringa upp mig, hörde aldrig av sig. Övriga som inte blev utvalda till intervju ringde jag upp och meddelade detta och passade på att tacka för visat intresse. En intervju blev aldrig av, så totalt var det sex intervjuer som genomfördes.

I ett brev till urvalsgruppen (se bilaga 1) presenterade jag mig, min studie, syftet med studien och betydelsen av deras medverkan. Brevet innefattade också information om anonymitet, självbestämmande och konfidentialitet. Eftersom det i brevet även klargjordes att det på grund av sekretess skulle vara respektive förälders före detta handläggare som skulle ringa upp och fråga om deras besked och inte jag själv, ansåg jag att det var väsentligt att i brevet även poängtera att studien var oberoende av socialförvaltningen. Sekretesskravet gjorde även att det blev socialförvaltningen som fick skriva adresserna på kuverten och posta breven. Efter ca en veckas betänketid kontaktades föräldrarna av handläggarna. När alla var kontaktade fick jag en lista på namn med personer som godkänt att jag skulle få deras kontaktuppgifter och som visat intresse för intervju.

5.3. Intervjuer och intervjupersoner

Under de intervjuer som gjordes följde jag en frågemall (se bilaga 2), som jag har reviderat under studiens gång efterhand som problem eller nya frågeställningar dykt upp. Efter samtycke spelades intervjuerna in på band. Varje intervju varade mellan 30 och 45 minuter. För att undvika att föräldrarna skulle förknippa studien med socialförvaltningen, gjordes intervjuerna på annan plats.

Inför varje intervju informerades föräldrarna kort om syftet med intervjun, om anonymiteten samt om rätten att själv bestämma villkoren. De fick även information om var uppsatsen planeras att publiceras.

För att bevara intervjupersonernas anonymitet har jag valt att skriva mycket översiktligt om deras bakgrund. Jag har också valt att ge dem fiktiva namn. Samtliga intervjupersoner

är före detta klienter hos socialtjänsten. I avsnittet: resultat och analys, refererar jag ändå till dem som klienter eftersom det är deras beskrivningar av sina upplevelser av att vara klienter som analyseras.

De sex intervjupersoner som ingår i denna studie är kvinnor i varierande åldrar mellan 20 och 60 år. Jag har valt att kalla dem Malin, Johanna, Anna, Lotta, Lina och Mia. Två av föräldrarna kommer ursprungligen från länder utanför Europa. De flesta av intervjupersonerna har haft kontakt med två handläggare eller fler. Tiden för kontakten har varierat från knappt ett år upp till flera år. De som har haft kontakt med utredningsenheten flera år, har också varit med om flera utredningar. En del av intervjupersonerna har kommit i kontakt med utredningsenheten genom en extern anmälan exempelvis från skola, dagis osv., andra har själva sökt hjälp hos socialtjänsten. Det finns även intervjupersoner som varit med om att både bli anmäld och att själv söka hjälp eller göra en anmälan angående sina egna barn.

5.4. Transkribering, kodning och analys

Jag har valt att transkribera intervjuerna ordagrant för att inte gå miste om detaljer och nyanser i materialet. Jag som intervjuare benämns för enkelhetens skull som ”I” i citaten. Det transkriberade materialet sorterade jag in under olika huvudteman och underteman i analysen. Samtliga teman har att göra med föräldrarnas upplevelser av den utredning de varit del av. De handlar för det första om hur föräldrarnas tidigare erfarenheter påverkar upplevelsen av utredningen. Vidare handlar de om föräldrarnas beskrivningar av kris och kaos, makt och vanmakt i utredningen samt om integritetskränkande upplevelser. Dessutom beskriver jag upplevelser kopplade till utredningsenheten, handläggarna och även beskrivningar av kontakten med/relationen till handläggarna. Det sista temat tar upp hur föräldrarna beskriver sina erfarenheter av den hjälp och uppfattning om lärdomar de fått under utredningen.

5.5. Validitet och reliabilitet

Validitet innebär att faktiskt undersöka det som studien är ämnad att undersöka (Thurén, 1994). För att uppnå detta, har jag utgått från den inledande frågeställningen och låtit den prägla hela arbetsprocessen. Jag har också valt att tydliggöra svaren på frågeställningarna genom att återkoppla direkt till varje fråga i slutdiskussionen.

Reliabilitet innebär att studien är tillförlitlig dvs. att undersökningen är gjord på ett korrekt sätt (ibid.). För att uppnå god reliabilitet har jag under arbetets gång haft med mig en strävan efter att uppnå ett så tillförlitligt resultat som möjligt.

För att minska styrning i intervjusituationen har jag varvat intervjufrågorna med öppna frågor, samt försökt följa de spår som respondenterna spontant kommit in på i samtalen. Jag har också ställt förtydligande och sammanfattande frågor för att ge respondenterna möjlighet att korrigera eventuella missuppfattningar. Varje intervju har dessutom avslutats med en generell uppsamlingsfråga, om det är något annat personen vill tillägga. Det har klargjorts för respondenterna att studien är fristående från socialförvaltningen för att undvika att de inte ska våga berätta om sina erfarenheter för att de tror att studien är kopplad till en myndighet. Jag har använt mig av flera personers berättelser för att få en bred och nyanserad empirisk del och för att kunna jämföra de olika berättelserna med varandra.

5.6. Förförståelse

Jag har tidigare haft praktik på ett utredningshem där föräldraförmågan utreds åt socialtjänsten. Jag bildade mig då egna uppfattningar om när personal visade ett gott bemötande och när jag tyckte att det fanns brister i kommunikationen och i bemötandet gentemot de intagna. Genom interaktionen med de intagna på boendet, skapade jag mig också bilder av hur det upplevs att vara en förälder i en barnavårdsutredning. Jag har inte själv barn vilket gör det svårare att fullt ut tänka mig hur det skulle kännas att vara i en barnavårdsutredning. Genom att lyssna på andras erfarenheter och tankar har jag dock fått en bild av hur det kan tänkas upplevas av föräldrarna.

Jag har också arbetat en del med barn och ungdomar i olika sammanhang samt haft praktik och vikariat som kurator på en gymnasieskola. I dessa sammanhang har jag kommit i kontakt med barn som farit illa. Med detta i bagaget har jag alltså fått in ta perspektivet från en förälders sida, från barnets sida samt från den professionelles sida i en utredningsprocess. Min ambition är att vetskapen om min egen förförståelse ska hjälpa mig att växla mellan de olika perspektiven. Likaså ska en medvetenhet om att jag genom min socionomutbildning är skolad att ha ett professionellt tankesätt, hjälpa mig att inse att det är viktigt att jag inte låter det hindra mig att växla till klientens perspektiv då jag genomför studierna. Studien handlar ju trots allt om klienternas erfarenheter och beskrivningar.

Jag vill också nämna att eftersom min studie grundar sig på en idé från socialförvaltningen och från en ambition om förbättring inom verksamheten, finns det en risk att jag omedvetet tillmötesgår förväntningar från organisationen.

5.7. Etiskt perspektiv

En förälder som är del av en utredning där det finns misstankar kring eller oro för att dennes barn far illa, befinner sig i en utsatt position som kan präglas av känslor som t.ex. oro eller en känsla av misslyckande. I egenskap av en intervjuare som ska ställa frågor omkring detta mycket privata område är det viktigt att visa respekt och acceptans gentemot den andre parten. För att föräldrarna ska slippa lämna ut sig för mycket har jag valt att inte ställa några frågor om deras specifika ärende i intervjun utan inriktar mig på föräldrarnas upplevelse av att vara del i en utredning. De har även informerats om detta i början av intervjun. Föräldrarna har dock i samtliga fall själva valt att berätta åtminstone delvis om sitt ärende och sin situation.

I ett övervägande mellan eventuella kränkningar som min studie kan medföra i förhållande till den nytta som studien kommer att kunna medföra, anser jag att nyttan är större. Den kunskap som föräldrarna besitter är värdefull för att utveckla de utredningar som genomförs på utredningsenheten.

Föräldrarna har redan i informationsbrevet fått veta vad undersökningen går ut på. En kort presentation har också skett inför varje intervju, där föräldern också har fått möjlighet att ställa eventuella frågor om undersökningen och sin medverkan. Intervjuerna har som sagt varit frivilliga och föräldrarna har själva fått bestämma om de vill gå ifrån intervjun, om de vill att det som sägs inte ska finnas med i studien eller i övrigt under vilka villkor de vill medverka. För att så långt som möjligt undvika ett beroendeförhållande mellan intervjuare och de som är föremål för undersökningen, har undersökningen inte gjorts av någon som är kopplad till socialförvaltningen utan av en oberoende student. De intervjuade har varit anonyma i uppsatsen och de uppgifter som samlats in har enbart använts till studien.

6. Resultat och analys

6.1. Förväntningar

6.1.1. Föreställningar om klienter

Redan innan de intervjuade fått en första kontakt med utredningsenheten har de format en föreställning eller bild av den och vilken typ av människor som kommer dit. Den bild som föräldrarna har av de personer som kommer till utredningsenheten påverkar deras inställning till kontakten. Malin hade en bild av att det var vissa typer av personer som kom till socialtjänsten men hon såg inte sig själv som en av dem inför den första kontakten: ”I så fall känns det möjligen jobbigt för en själv att behöva gå dit där och känna sig, liksom som, usch, så va. För man har ju en föreställning om vilken typ av personer det är som hamnar hos socialtjänsten.” Vidare berättar hon att hon upplevde det som en kränkning i sin roll som förälder då det blev en anmälan angående hennes barn. En möjlig tolkning av detta är att Malins definition av sig själv i rollen som förälder inte stämde överens med hennes definition av en klient hos socialtjänsten. Om Malin till en början ansåg att de som kom till utredningsenheten var föräldrar som inte kunde ta hand om sina barn, men själv tyckte att hon kunde det, blev det ett slag mot hennes självbild, hennes ”jag”, då hon själv hamnade där. Hon omdefinierade dock sin bild av en klient på utredningsenheten efter att hon själv blivit en. Hon berättar att hon nu har förstått att ”det kan vara vem som helst. Beroende på i vilket skede av livet man är, så att, så kan det vara så att man behöver, hjälp.”

Då föräldrarna kommer i kontakt med enheten tar de, i likhet med det som Mead kallar för role-taking, på sig en roll utifrån de föreställningar de har av en klient. På så vis kan de förstå och betrakta sig själva från ett utifrånperspektiv, samt förstå hur andra betraktar dem i rollen som klient. Har de då från början en negativ definition av en klient hos socialtjänsten, kommer det också att påverka deras jag eller deras självbild negativt då de själva blir klienter (Hilte, 1996). På ett liknande sätt skriver Joel Charon (2007) att individer, i det sociala samspelet, bygger upp flera olika perspektiv som gör att de filtrerar bort vissa företeelser samtidigt som andra företeelser framhävs. Detta gör att individer inte ser hela verkligheten. Perspektiven ändras efterhand som individens roll eller sociala sammanhang ändras. Föräldrarna i studien har alltså i det sociala samspelet byggt upp en

bild av en klient. Eftersom de kommit i kontakt med en ny grupp av människor och en ny roll då de själva blir klienter, har perspektivet dock ändrats.

Även Lotta fick på samma sätt som Malin omdefiniera sin bild av vilka som kommer till utredningsenheten, efter att hon själv fått kontakt med dem:

Eh, från det man har trott från början att det bara är narkomaner och alkoholister som kommer till socialtjänsten (I:mm), tis, ja till man själv kommer dit och får jättebra hjälp och (I:mm), som hjälper en så det har ju ändrats (I:mm) jättemycket.

Johanna har redan från början ansett att det kan vara vem som helst som kommer till utredningsenheten. Hon berättar i intervjun att de hon känner tänker likadant. I interaktionen med sina bekanta har hon blivit bekräftad i sin definition av att ha kontakt med socialtjänsten.

6.1.2. Tidigare utredningserfarenheter

Trost och Levin (1999) skriver att vi människor lyfter fram och använder oss av tidigare erfarenheter för att förstå nuvarande situationer. Erfarenheter, såväl positiva som negativa, från en tidigare utredning kan därmed medföra lärdomar som föräldrarna har nytta av för att hantera olika situationer i en senare utredning. Ibland kan sådana lärdomar ligga till grund för en mer positiv upplevelse andra gången eftersom man då vet vad det handlar om, vad som ska göras, vad som förväntas av en själv och vad som kan förväntas av utredningen och handläggarna. Dessutom kan det vara positivt att redan ha börjat bygga upp en relation och ett förtroende till handläggaren. Malin berättar om hur hennes tidigare erfarenheter hjälpte henne till en mer positiv upplevelse andra gången:

Men eh, andra gången nu, för det tar ju som regel aldrig slut om man håller på med förändring, så då var det positivt. För då visste jag vad det handlade om och jag hade träffat de här handläggarna förut, och det fanns en relation och det fanns något att bygga på, och de visste någonting om våran familjesituation sedan tidigare, så att, så det var bra /.../ ...andra gången nu så har det ju inte varit de slitningarna (I: Nej. Harklar sig). Sen har dom ju visat också att, vilka dom är, och... ja... hur den här myndigheten fungerar och vad det är dom gör och vad det är dom inte gör, blivit mycket tydligare.

Anna tyckte dock inte att det varit någon skillnad för henne mellan den första och andra utredningen.

Linus erfarenhet av den första utredningen var negativ, hon tyckte inte att socialtjänsten kunde hjälpa henne, vilket också påverkade hennes handlande i den andra utredningen. Hon tyckte då att hon istället fick lösa situationen på egen hand eftersom hennes erfarenhet var att socialtjänsten inte kunde göra något för att hjälpa henne.

I ärlighetens namn så blev det så att andra gången så gav jag upp /.../ ...så då kände jag att när det hade lagt sig så kunde socialtjänsten inte göra någonting för mig, så sitta där på samtal hos dom tänkte jag, det är inte lönt (I: mm), utan då tänkte jag nu, nu så får jag bara försöka lösa denna situationen och så (hör ej) med honom så ska vi se att det går att lösa sig (I: mm).

6.2. Kris och kaos i tillvaron

De som är klienter på utredningsenheten är det antingen för att det funnits misstankar om att barn farit illa i familjen eller för att föräldern eller föräldrarna själva känt att de behövt hjälp utifrån för att klara av hemsituationen. I vilket fall kan det vara en situation som präglas av känslor av misslyckande, känslor av att inte vara en bra förälder, oro för sitt barn mm. Att inte själv initiera sitt ärende hos socialtjänsten utan att bli anmäld av någon utomstående, kan skapa en krisreaktion hos föräldern. I ett sådant läge är man inte mottaglig för information och handlingsförmågan är nedsatt. Fokus ligger istället på att klara av de mest basala sakerna i vardagen. Malin beskriver denna kris enligt följande:

Första kontakten, när det händer något så allvarligt som det gjorde i vår familj. Då, eh, är man inne i en helt annan fas i tillvaron, man försöker rädda sin vardag, och då var det inte något positivt. Då blev det bara en grej till som eh, var jobbig.

Vidare berättar hon om skillnaden mellan första och andra gången och om hur krisreaktionen inte fanns där på samma sätt vid den andre utredningen. Den tidigare erfarenheten gav henne insikt och kunskaper som hjälpte henne i den andra utredningen och som gjorde att hon kunde se den som något positivt till skillnad från den första då allting upplevdes som kaos.

Första gången så hade jag panik och vad ska hända nu och vad händer med barnen och vad händer med familjen i övrigt, men andra gången då upplevde jag att då visste jag. Även om man får den här informationen första gången man träffar dom (handläggarna, min anm), eller över huvudtaget, så är det nog så att då är man... inte mentalt mottaglig (I:Okej) för att ta emot, även om man kan läsa det svart på vitt, det går inte in liksom för man är för stressad./.../ Det var redan... när första gången något sånt här händer så, är man inte riktigt (hör ej) (I:mm) för att då kretsar livet kring

överlevnad (I:mm), inte så mycket kring någonting annat egentligen (I:mm). Man måste äta man måste sova, barnen måste ju komma iväg till (hör ej)...

Även Lina berättar om hur utredningen kan uppfattas som en kris av föräldern och hur det kan bli problematiskt i situationen.

Det värsta är ju att ens barn möjligtvis har upplevt någonting (I: ja) traumatiskt (I: mm), att man ska som förälder i en kris, att man får ju en krisreaktion man blir ju helt (I: mm), man blir ju nästan apatisk (I: mm) och så ska man någonstans finnas för sitt barn (I: mm).

I föräldrarnas beskrivningar ovan går det som sagt att utläsa att de under en utredning inte sällan upplever kris och kaos i tillvaron. Då är de inte mottagliga för information och är bara inriktade på att ta hand om de mest basala sakerna i vardagen. Lina uttrycker i en sådan situation, en önskan om att handläggarna ska ta mer ansvar och inte lägga över det på henne.

För då, det var precis på samma nivå jag upplevde att dom handhöll det här liksom att dom: 'ja vad tycker ni att vi ska göra nu? Hur tycker ni att vi ska gå vidare (I: mm)?' Ja, jag vet inte ärligt talat (I: mm, mm). Uppgiven, jag var uppgiven (I: mm).

Min reflektion är att det Lina beskriver belyser ett dilemma. Det är viktigt att det finns en medvetenhet hos handläggarna om att kris och kaos kan förorsaka temporärt nedsatt mottaglighet och oförmåga till att ta ansvar. På så sätt kan de istället för att fokusera på att ge information och ställa krav på eget ansvar och förändring, läsa av föräldrarnas önskan om hjälp och eventuellt tillfälligt ta över ansvar tills föräldrarna är kapabla att få mer ansvar igen. Klientens förmåga kan utvecklas, men kanske inte i för stora steg.

6.3. Vanmakt

I studien framkommer det att föräldrarna har erfarit vanmakt och handlingsförlamning i olika sammanhang. Intervjupersonerna beskriver vanmaktssituationer som finns *före* utrednings- och åtgärdsförfarandet, det beskrivs även att de kan uppkomma *på grund av* samt uppkomma *under* utrednings- och åtgärdsförfarandet.

6.3.1. Vanmakt före utrednings- och åtgärdsförfarandet

I kontrast till det Malin berättar om att hon upplevde det som en vanmaktssituation då socialtjänsten kom in i hennes liv, ansåg Lotta att kontakten med socialtjänsten hjälpte henne ur en situation som blev allt mer ohållbar.

... och så har jag sökt till socialtjänsten för att få hjälp, att jag sa att jag liksom orkade inte mer (I: mm), för att jag kände att jag höll på att gå in i väggen och jag började må ännu sämre och jag ville ha hjälp (I: ja). /.../ ...men eh, jag f, som jag har förstått dom så har dom sett vad det är jag behöver hjälp med genom utredningen (I: mm), så har dom hjälpt mig inom det och fått fram andra resurser runtomkring som kan hjälpa mig (I: mm) också.

Socialtjänstens inblandning i individers liv kan alltså från klientens sida såväl tolkas som hjälp och möjlighet till mer kontroll och makt över sitt liv, som fråntagande av makt och kontroll över detsamma.

6.3.2. Vanmakt på grund av utrednings- och åtgärdsförfarandet

Malin berättar hur utredningen i sig gjorde att hon kände det som att hon befann sig i en vanmaktsituation.

Nej... nej men man hamnar ju i vanmakt, vanmakts situation när man inte känner att man riktigt kan påverka sin situation, utan att det ligger hos någon annan, någon annan talar om att okej det här fungerar inte hemma hos er och sen ska någon annan gå in och försöka lösa och em... det var väl det som (hör ej).

Malin beskriver hur kontrollen och ansvaret över hennes situation tas över av socialtjänsten, och hur hon uppfattar det som att hon hamnar i en vanmaktssituation. Det att bli en klient är enligt Skau (2007) en stor förändring i en människas liv. Istället för att vara den som fattar beslut, och tar eget ansvar för vad som ska göras och inte göras blir man föremål för någon annans bedömningar och avgöranden. Skau liknar det vid att gå från att vara kung till att bli undersåte. Precis som Trost och Levin (1999) beskriver det får individen en ny roll som klient och blir därmed del av ett nytt system. Klienten blir via en socialisationsprocess anpassad till den sociala ordningen inom systemet och måste följa de regler och normer som finns inom det systemet. Denna inläring och anpassning till den nya rollen och till det nya systemet sker enligt Skau (2007) genom att personen i fråga själv får erfara hur det är att vara klient. Men även genom interaktionen med

socialsekreterarna lär sig klienten vad som förväntas av henne och vad hon kan förvänta sig av socialtjänsten.

6.3.3. *Vanmakt under utrednings- och åtgärdsförfarandet*

Vanmakt kan också uppstå under utredningen. Malin, som ovan beskriver att socialtjänstens ingripande i hennes liv medfört en känsla av vanmakt, berättar exempelvis även om en annan vanmaktssituation som handlar om att socialtjänsten organisatoriskt och juridiskt inte kan tillgodose hennes önskan om hjälp. Problemet ligger utanför deras handlingsområde.

Alltså bilden är då att det är svårt att komma till rätta med någonting där den ena parten inte vill vara med. D... det är ju så. D... d... det är uppfattningen som jag hade från början också att vill man inte förändras själv, så spelar det ingen roll vad socialtjänsten förespråkar för någonting, som egentligen hade varit både adekvat och absolut utmärkt då... och jobba på. Så att det handlar mycket om vem man är som person, och vem som ska ta emot hjälpen, vem som behöver hjälpen (I: Ja).

Vidare säger Malin:

Det är väl det som (I:okej) man kan fundera på...(I:mm) om det verkligen inte går att göra på något annat sätt. Om det är så uppenbart att en människa har svårigheter med sitt själsliv och med att behärska sitt temperament. Men hur mycket, hur illa ska det va för att man ska kunna ta till alltså tvång (I:mm, mm)...

Malin är frustrerad över att barnens pappa inte låter sig förändras med hjälp av socialtjänsten. Hon har hamnat i ett läge där hon känner vanmakt över att socialtjänsten inte kan hjälpa familjen för att pappan inte är villig att förändras. Hon önskar att socialtjänsten hade kunnat göra mer, ta till tvång för att kunna hjälpa familjen. Å ena sidan känner hon alltså vanmakt över socialtjänstens ingripande, å andra sidan känner hon vanmakt över hemförhållandet och vill att socialtjänsten ska kunna ingripa ännu mer. Malin är inte ensam om att känna så utan flera av föräldrarna har uttryckt en sådan handlingsförklamation orsakad av att socialtjänsten inte har mer befogenheter till tvång. Johanna ställer sig t.ex. frågan: "...har man rätt att skita i sitt barn?" Hon syftar här på fadern till hennes barn. Vidare nämner hon att hon önskar att handläggarna hade haft befogenheter att ingripa men samtidigt säger hon att: "Dom har ingen makt att göra det."

Vidare kan vanmakt förekomma under utredningen i samband med motsättningar mellan motställda mål.

...och det värsta var ju första gången när dom sa att jag inte fick prata med min dotter om det för att jag kunde störa utredningen (hos polisen, min anm.). Alltså det var ju polisen som sa att du får inte diskutera detta som har hänt, vilket innebar att jag inte kunde; hur mår du egentligen, är det någonting som har hänt hos pappa, eller att jag inte kunde ta det med henne (I: ja) utan jag bara skulle låta det vara som om jag inte, låtsats som ingenting (I: ja). Då var det jättesvårt för jag behövde ju liksom... ja, behövde, jag kände att jag var i behov av att hjälpa henne liksom (I: mm, mm) (hör ej).

Så som Lina beskriver situationen vill hon å ena sidan stötta och hjälpa sitt barn, å andra sidan är hon förhindrad att göra det av den polisiära myndigheten. Socialtjänstens grundvärden (1 kap 1 § & 2 kap 5 §) om att individen ska ha delaktighet och inflytande i alla de åtgärder och insatser som berör honom eller henne samt att socialtjänsten ska ta hänsyn till människors ansvar för sin och andras sociala situation, kommer här i skymundan för de polisiära rutinerna. Eftersom barnet i detta sammanhang hindras från att få stöd från sin förälder är en annan intressant aspekt det som står i FN:s barnkonvention (artikel 3) samt i Socialtjänstlagen (1 kap 2 §) att vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa komma främst. En rimlig fråga att ställa i detta sammanhang är hur relationen mellan modern och dottern påverkas av att de inte får tala om det som hänt. Att inte få ge barnet tröst eller stöd står i motsättning till de förväntningar som finns på en förälders omsorg om sitt barn. Enligt föräldrabalken ska en vårdnadshavare sörja för barnets grundläggande behov av omvårdnad och trygghet (6 kap 1 § och 2 § 2 st FB).

En annan liknande problematisk situation där en förälder blir handlingsförlamad på grund av motställda mål är följande:

Nej jag kände mig väldigt ensam (I: mm). Dom [handläggarna, min anm.] sa åt mig vad dom tyckte att jag skulle göra (I: mm), så sa jag men om jag nu inte klarar av och behålla det utan lämnar ifrån mig mitt barn till pappan (I: mm), vad händer då? Nej det är ju inte bra (I: mm)? Jaha (I: mm), det är inte bra? Nej för då kan det ju hamna hos mig sen eller ligga på mig sen att varför lämnade du ut din dotter (I: mm), fast man misstänkte detta och detta (I: mm)? Vad är du för en mamma? Man vet aldrig hur det kan vändas (I: mm, okej). Jättesvårt, jättesvårt (I: mm). Så dom tyckte att jag skulle hålla X min dotter hemma, hos mig (I: mm) och inte lämna ut henne till pappan, men samtidigt så hade jag ingen rättighet att göra det.

Samtidigt som barnets far har rätt att träffa sitt barn, har modern inte rätt att lämna ut dottern om det skulle kunna innebära fara för henne. För att kunna veta om barnet far illa hos sin pappa och om modern därmed har rätt att underlåta att lämna ut dottern, måste modern dessutom invänta den polisutredning som pågick. Föräldern beskriver vid ett annat tillfälle under intervjun att hon hade önskat att socialtjänsten hade tagit på sig ansvaret och sagt tydligt att hon inte fick lov att lämna ut dottern, men att socialtjänsten inte hade befogenhet eller makt att göra detta.

Ytterligare en vanmaktsituation kommer fram i intervjusamtalen. I denna situation har föräldern och handläggaren delade meningar kring vilka krav som kan ställas på föräldern. Föräldern menar att handläggaren ställer krav på henne att tala med pappan till sitt barn trots att handläggaren vet att hon är rädd för honom. Ett krav som hon själv beskriver som orättvist.

Jag måste beskriva situationen för grejen är att min före detta har misshandlat mig em, misshandlade mig regelbundet (I: mm) och eh, jag påtalade det för dom och sa jag var rädd för honom (I: mm), jag ville inte ingå i eh, gå in i konflikter med honom och så för att då känner jag mig, då blev jag rädd (I: mm), och sen så, och det kunde dom [handläggarna, min anm.] ju verkligen förstå då och så, så plötsligt fick jag...bad dom mig, att lösa något med honom istället för att dom gjorde det (I: okej, mm). Så hur ska jag kunna, när jag är rädd, gå in och vara stark person inför honom (I: mm), nej det blev så... /.../ Ja det tyckte jag var väldigt orättvist och (I: ja,) att dom inte hade förstått vad jag hade sagt (I: ja, mm)”

Situationen beskriver hon själv som en brist i handläggarnas förståelse. Precis som Charon (2007) menar att alla individer har olika perspektiv som de agerar utifrån, har sannolikt handläggarna och föräldern olika perspektiv på denna ovan nämnda situation. Dessa olika perspektiv, som för övrigt har ett nära samband med de roller som individerna har vilket i detta fall är klient och handläggare, kan göra att man hindras att se situationen från den andre individens synvinkel (mer om detta under rubriken: bemötandet).

6.4. Inflytande

I en utredning har föräldern rätt att dels bli behandlad med respekt, men även rätt till insyn och att kunna få påverka utredningen. Vidare är de uppgifter som föräldern lämnar i utredningen skyddade av sekretess (7 kap 4 § 1st Sekretesslagen).

Anne Hermodsson (1998) menar att klienters makt kan ökas genom att klienterna ges bättre information om exempelvis sina egna rättigheter och hur de kan tillvaratas samt information om myndigheter och dess resurser.

6.4.1. Information om rättigheter och utredning

I samtal med föräldrarna i denna studie fick jag blandade svar då jag frågade om de visste vilka rättigheter de hade under utredningen och i så fall hur de fått reda på dem. Två föräldrar svarade att de vetat om sina rättigheter och båda svarade att de känt till dem redan innan utredningen. En av dem berättar att hon tyckte informationen från handläggarna var bristfällig. Hon syftar dock på sina rättigheter och skyldigheter i sin situation som helhet och inte bara på sina rättigheter under utredningen: ”Dom informerade mig inte mycket om mina rättigheter för dom visste inte själva riktigt vilka rättigheter och skyldigheter jag hade (I: okej), och det var det som gjorde, jag tyckte det blev så luddigt (I: mm)...”

En förälder sa att hon inte kände till sina rättigheter i den första utredningen men att handläggarna hade informerat henne om dem, fast i det tillståndet hon befanns sig i då kunde hon inte ta in informationen. Hon ansåg dock att hon hade vetskap om dem i den andra utredningen. En förälder sa att hon inte hade koll på rättigheterna och att hon heller inte tyckt att hon fått ett ordentligt svar på det då hon ställt frågan till handläggarna. En annan förälder tyckte inte att hon kände till sina rättigheter. Hon berättade att handläggarna inte hade gett henne den informationen. Den sista föräldern sa att hon inte visste mycket om sina rättigheter. Det hon hade vetskap om var att hennes uppgifter skyddas av sekretess och att hon haft möjlighet att läsa utredningen flera gånger. Hon uppgav att handläggarna hade berättat detta för henne.

Då det gäller vetskapen om hur en utredning går till och insyn i det egna ärendet var svaren mer entydiga. Alla utom en tyckte att de visste hur en utredning gick till och att handläggarna berättat för dem vad som hände i utredningen, vilka kontakter de skulle ta mm. Den förälder som inte tyckte att hon hade så bra koll berättar att hon ställde mycket frågor så att hon fick veta mer om utredningen efter hand, men hon hade önskat att hon skulle ha fått lite mer information än hon fick.

I generella drag hade alltså föräldrarna inte så stor vetskap om sina rättigheter och de angav att handläggarna inte alltid gett den informationen och även om de gjort det så har inte klienterna kunnat ta in den i alla lägen. De som tyckte att de var medvetna om sina rättigheter sa att de fått reda på dem från annat håll än från handläggarna. Detta resultat kan jämföras med Hermodssons (1998) studie som visar att klienterna inte alltid har

kunskap om rättigheter och möjligheter som skulle kunna stärka deras ställning. I Hermodssons studie visar det sig också vara en stor del av klienterna som inte har insyn i sitt eget ärende. Detta skiljer sig dock från resultatet i denna studie.

6.4.2. *Möjlighet att påverka*

En aspekt av inflytande är känslan av att kunna påverka utredningen eller kanske snarare påverka handläggarna som utför utredningen. Detta kan ske med såväl verbal kommunikation som icke verbal kommunikation t.ex. genom kroppsspråk, attityd mm.

Fyra av föräldrarna ansåg att det sätt på vilket de betedde sig gentemot handläggarna påverkade utredningen, de övriga två var osäkra. Malin berättar hur hon ser på det: ”Ja det är klart. Alltså går man in med ett så öppet sinne som man kan, så påverkar det ju...”. Även Lina anser att attityden kan påverka utredningen.

Förmodligen gör det väl det... för visar jag mig vara en aktiv förälder som eh, vill vara med i arbetet att göra det så bra som möjligt (I: mm) så är det väl klart att det måste påverka utredningens gång (I: mm) än om jag sitter och är tvär och inte vill och eh, vägrar göra saker eller så (I: mm) då är det klart att det påverkar utredningens gång (I: okej).

Då det gäller den verbala kommunikationen och inflytandet är det av betydelse om föräldrarna har haft möjlighet att komma med sina åsikter, tankar, önskemål och även kritik till handläggarna samt att handläggarna lyssnat på dem och tagit till sig detta.

Alla intervjupersonerna beskrev att det under utredningen gavs utrymme för dem att prata om det som de tyckte var viktigt. Fyra av föräldrarna tyckte att handläggarna lyssnat på dem, även när de framfört kritik. De två övriga tyckte visserligen också att handläggarna lyssnat på dem och deras kritik, men ansåg inte att de tagit den till sig. På frågan om handläggarna lyssnat på henne svarar exempelvis Johanna: ”... nja ja, det kanske hon gjorde men alltså hon kunde inte göra någonting va (I:nej), hon eh, var rättså handlingsförlamad (I: mm) (hör ej) (I:okej).”

Lina har en liknande uppfattning och beskriver sin frustration över att känna att hon inte kan påverka.

Jag vet inte... lyssnade gjorde hon men, men jag vet inte om hon tog sig an det precis (I: okej, mm). Emellanåt så flöt det och emellanåt så gjorde det inte det (I: mm)/.../ ...men eh jag hade velat ha mer av dom (handläggarna, min anm.)/.../ Ja, men att hon...använder sig av det jag berättade för att kunna göra det ännu bättre (I: mm) på något vis eller...att ta sig an det (I: mm)/.../ Men jag vet ju att jag vid nåt tillfälle så, så gav jag dom kritik och sa att det, det förstår

ni väl att ni in, att det inte kan fungera såhär eller vad det var jag sa (I: mm). Nej men, ja tyvärr är det så att vi inte kan göra någonting (I: mm), för att vi har inte några rättigheter. Vem har då rättigheterna (I: mm)? Alltså va... det gäller att vara följsam och bara hänga med i svängarna och så hoppas på att det går bra i slutändan för det finns inget man kan påverka åt något håll (I: mm), dom [handläggarna, min anm.] ska bara försöka leda en framåt alltså jag, det fanns ingenting som... som dom kunde göra (I: mm) rent praktiskt.

Samtliga intervjupersoner tyckte att utredningen gjorts i samarbete med dem. På frågan om föräldern upplevt att utredningen gjorts tillsammans med henne svarade exempelvis Lotta: ”Det är ju alltid så att dom frågar vad man vill, så att det är liksom, det kommer ju alltid vad jag vill så att det handlar om mig (I:mm).”

Lina svarar såhär:

Ja, det tycker jag (I: mm), det gjorde den (I: mm). Även om vi inte träffades mer än några gånger så pratade vi ju ganska ofta i telefon (I: mm), så att dom berättade att nu har detta hänt och nu är det här och nu så (I: ja), nu ska vi träffa polisen och nu ska vi gå igenom detta och så (I: mm) så att det tyckte jag (I: mm).

I Oxenstiernas (1997) studie framkom det att ju mer föräldrarna upplevde att de blivit lyssnade på och haft inflytande i utredningen, ju mer nöjda var de med hjälpen. På liknande vis är de två föräldrar som i denna studie inte har varit så nöjda med den hjälp de fått. Detta är samma föräldrar som inte tyckt att handläggarna tagit till sig den kritik de framfört i utredningen.

6.5. Integriteten kränkt

De flesta av intervjupersonerna ansåg att de aldrig känt sig kränkta, eller ojust behandlade, under utredningen. Det finns dock vissa undantag vilka kan härledas till hur föräldern blivit föremål för utredning och att få sitt privatliv utrett.

6.5.1. Att anmäla eller anmälas

Hur individen blir aktualiserad hos socialtjänsten är ett känsligt område eftersom det är tal om frågor som rör personlig integritet. Det kan ha betydelse för självkänslan, huruvida man blir anmäld eller anmäler sig själv. Exempelvis upplevde Malin sig kränkt som förälder i samband med att bli anmäld: ”Ja, man blir kränkt som förälder (I:ja). skulle jag inte kunna klara av att ta hand om mina barn på ett bra sätt (hör ej)... misstrodd. Jag tycker ju att jag kan det, att jag är bra på det.” På samma sätt som nämnts tidigare har varje

individ en bild av sig själv i sin roll som förälder och denna bild stämmer inte alltid överens med den bild individen har av de föräldrar som har kontakt med socialtjänsten. För att kunna se sig själv i rollen som klient måste föräldern därför först omdefiniera sin tolkning av en klient så att den blir samstämmig med bilden av sig själv som förälder (jfr Hilde, 1996). Här kan det tas i beaktande att alla föräldrarna i denna studie har ansett att problemet eller anledningen till kontakten med utredningsenheten huvudsakligen har legat på någon annan än de själva, exempelvis säger Malin: ”Men ändå... jag upplever inte att problemet låg hos mig”. Detta underlättar naturligtvis omdefinieringen av kontakten och klientskapet, eftersom de då inte ser sig själva som den som misslyckats som förälder eller orsakat problemet.

De föräldrar som själva tar kontakt med socialtjänsten har till skillnad från dem som blir anmälda, haft tid på sig att göra en omdefinition. Som också nämnts tidigare innebär övergången till att bli klient att kontroll och ansvar tas ifrån en själv och läggs på socialtjänsten (Skau, 2007). Detta är tydligare för dem som blir anmälda eftersom det då finns misstankar om att barnets föräldrar underlåtit att skydda sitt barn eller rent av direkt är orsaken till att barnet far illa t.ex. genom att på något vis tillföra barnet skada. I sådana lägen måste socialtjänsten enligt lag se till barnets bästa (kap 1 § 5 st LVU) oavsett om det blir på bekostnad av att föräldern känner sig misstrodd eller kränkt. Till barnets skydd kan socialtjänsten även använda tvingande åtgärder mot föräldern (kap 1 § 2 st LVU). Det är ju inte alltid så att föräldern själv önskar insatser i familjen. Malin berättar till exempel att hon först inte såg hur stort problemet i familjen faktisk var.

...men det kändes som att dom [socialtjänsten min anm.] gjorde en stor grej av någonting som jag själv inte fatta hur stort det var egentligen (I: okej), men det är ju för att man själv blockerar sig (hör ej) man är ju i en fas utav en herrans massa bemästringsförsök när man (I:ja), eh hamnar i den här situationen (I:mm).

Då föräldern själv sökt hjälpen är dock situationen annorlunda. Då är kontakten direkt förknippad med en möjlighet att få hjälp.

Eh...hon frågade mig vad det är som gör att jag kontaktade dom [socialtjänsten, min anm.] (I: mm), och...det var för att eh, min före detta pojkvän och jag, vi fick en son tillsammans och vi kommer inte riktigt bra överens (I: mm) o, om han (I: mm), och så har det gett sig till stora kravaller mellan han och mig och så har jag sökt till socialtjänsten för att få hjälp, att jag sa att jag liksom orkade inte mer (I: mm), för att jag kände att jag höll på att gå in i väggen och jag började må ännu sämre och jag ville ha hjälp (I: ja)...

Att behöva gå till en myndighet och be om hjälp kan naturligtvis också upplevas som något svårt och vissa uppfattar kanske det som att de inte har något annat val än att söka hjälp. Maria sökte själv upp hjälpen, men tyckte det var väldigt jobbigt, helst hade hon velat klara sig på egen hand. Hon beskriver det som att hon kände att hon *måste* göra det.

Jo för mig, i början alltså, det var jätt, det var jättejobbigt och jag visst inte för det finns hjälp heller, för jag hade klarat mig hittills och så jag, och jag ville inte ha hjälp heller (I: mm) d, det du ser jag hade det jättesvårt och ja... det kändes jättejobbigt och att bli utredda, mina barn skulle bli utredda och jag skulle dit och ska ha kontaktperson och (I: mm), det var... en jättesvår period (I: mm). Det kände jag att jag måste göra det här, även om det är svårt måste jag göra det (I: mm).

Problematiken kring att aktualiseringen hos socialtjänsten blir något plötsligt som man inte hunnit förbereda sig på finns inte på samma sätt då anmälan gjorts av individen själv som då det skett en extern anmälan. Malin berättar att hon upplevde det som att socialtjänsten kom in väldigt plötsligt i hennes liv och själv ville hon egentligen bara släppa det som hänt och gå vidare. Detta medförde en känsla av kaos i vardagen för Malin.

Den första utredningen kändes som att eh, allting var så uppåt väggarna. Min son var skadad och...det gällde bara, alltså mitt, det enda jag hade i huvudet det var lugna ner sig (hör ej) inte skulle hända någonting mer och att eh...det var bara liksom att få det undan (I:mm), få släppa det och gå vidare, och sen kom socialtjänsten och knackade på dörren, nej det gjorde dom ju inte men (hör ej), och så har dom då hört om vad som har hänt och så känns det som att då...det blev en vända till i huvudet (I:mm), så (hör ej) vill veta och så och sen så var det inte så mycket att välja på (I:nej). Det gick bara inte att släppa och gå vidare och (hör ej) (I:mm, mm).

Lina, som både har varit med om att bli anmäld och att själv anmäla till socialtjänsten berättar hur hon upplevde skillnaden: ”Andra gången var jag ju lite tuffare för då var ju jag själv, då var jag anmälaren (I: mm). Men första gången så var dagis anmälaren (I: mm), och eh då var det fruktansvärt, fruktansvärt var det.” Det kan utläsas av det Lina säger att hennes självbild var positivare i det fall då hon själv var den som sökte kontakten med socialtjänsten än då en anmälan gjorts av dagis.

Anna tyckte också det var jobbigt att bli anmäld, men det som hon tar upp under ett samtal gällande vad hon tycker var jobbigt under utredningen var att skolan som gjorde anmälan inte först låtit henne yttra sig om vad som stämde eller inte: ”Men är, från början

det var fel, från början när det är (I: okej), läraren har anmält till socialen (I: ja), det är, man måste ha först kontakt med föräldrarna (I: jaja).”

Andra faktorer som innebär en omställning då föräldern blir anmäld eller själv söker sig till socialtjänsten är att det sker en generalisering av det individuella samt att det sker en övergång från normalitet till avvikelse (Skau, 2007). I den byråkratiska organisationen styrs arbetet av lagar, regler och rutiner. Då en individ kommer till organisationen anpassas och transformeras hans eller hennes behov efter de befintliga definitioner och kategorier av problem som svarar mot organisationens resurser. På så vis formas individen till en klient som passar in i organisationens mall av en klient och dess definition av vad som är ett problem och vad som innebär hjälp för den specifika typen av problem (Fredin, 1993; Billquist, 1999). Oxenstierna (1997) tar upp i sin studie hur socialarbetaren i barnavårdsärenden medverkar i urskiljandet av vilka barn som ska definieras som ”barn som far illa” och vilka som inte ska göra det. Vidare är socialarbetaren med och avgör vad som utgör tillräckligt bra uppväxtförhållanden eller vilka som är tillräckligt bra föräldrar osv. Men andra ord avgör socialtjänsten vad som är normalt och acceptabelt och avvikande och oacceptabelt.

6.5.2. Att få sitt privatliv utrett

I en utredning ingår det att kartlägga även personliga och privata förhållanden eftersom hela hemsituationen påverkar barnets välmående. Att få sina privata angelägenheter granskade samt att bli föremål för en myndighets interventioner är något som alla föräldrar utom en i studien, mer eller mindre beskriver som betungande. Föräldern som tyckte det var okej menar att handläggarna skötte det så bra så det var inte något problem för henne. Malin tyckte dock att det var väldigt jobbigt.

Jättejobbigt första gången, jättekränt (I:ja), för jag tyckte inte att jag hade gjort något fel (I: ja), men det jag vet att jag brast i, det var ju det här det första...liksom huvudregeln att man måste skydda sitt barn (I:mm), det var det som jag brast i, och eh...är rädd att det ska komma ut då.

Anna har haft en liknande upplevelse och beskriver i intervjun att det varit mycket jobbigt att vara föremål för utredning och tar också upp det faktum att hon kände sig misstrodd och anklagad för något hon inte tyckte hon var skyldig till. Anna nämner även att det varit jobbigt att socialtjänsten utrett familjens hemförhållande och framförallt att de frågat barnen om hur det är hemma. Samtidigt har hon förståelse för att det måste göras

och hon kan se att det är positivt på så sätt att sanningen måste fram och det är socialtjänstens jobb att utreda det. Hon tycker dock att sedan socialtjänsten kom in i bilden har atmosfären i hemmet inte varit sig lik. Hon beskriver att glädjen och tilliten i hemmet inte är densamma längre. Anna berättar att hon numera är rädd för att göra fel som förälder och att hon blivit försiktigare när det gäller barnen.

Även Maria berättar att det känns jobbigt att få sina privata och personliga förhållanden utredda. De problem som Maria tar upp handlar om att hennes privata tankar dokumenterats och till viss del offentliggjorts genom utredningen samt att barnen kommit med i utredningsdokumentet och på så vis kommer att finnas kvar i dokument en bra tid framöver. Skau (2007) beskriver detta som "... en latent status som när som helst kan aktiveras – och något man omöjligt kan göra sig av med." Maria beskriver det hon anser är besvärande såhär:

Ja, det är ju, det är väldigt jobbigt att... jag vet inte jag frågade men jag kommer inte ihåg om det ska stå i mina barns journal eller vad det är, alltså i framtiden att mina barn har fått kontaktperson och dom pratade med eller i utredningen dom pratade med lärarna och så (I: mm), och det var, i början det var väldigt jobbigt alltså det (I: mm) (hör ej)... alltså eftersom mina barn hade inte gjort nånting (I: mm) men ändå ska bli utre - utredda (I: mm, mm) så känns det jättejobbigt (I: mm), men eh... jag skulle vilja ha utan utredning men det måste man (I: mm), alltså att, att bara kunna lita på mig och... och ha en kontaktperson till mina barn (I: mm), då behöver inte gå och utreda (I: ja), ja överallt och fråga hur det är hemma och så (I: mm).

Vidare säger hon:

Bara det att i början så, dom sa att dom skulle skriva allting, men bara det att jag hur, första intervjun jag träffade dom (I: mm) så visste jag inte att dom skulle skriva *allt* (I: jaha), *allt* vad jag sa (I: ja). Jag trodde dom skulle bara ta några punkter som (I: mm), men eh, dom skrev allt vad jag sa (I: mm) då blev jag förvånad när jag läste det (I: mm) (hör ej), kanske jag har missförstod, kanske dom har sagt det men då mådde jag så dåligt så jag kommer inte ihåg (I: okej, ja). Så jag tyckte det var jobbigt när jag läste att dom skrev allt som jag sa, alltså så (I: mm). /.../ Ja som jag, som jag sa det är, alltså jag litar på dom här, mina handläggare (I: mm) och dom sa vi ska inte visa nån så det, i början jag var helt osäker, jag vet att dom inte säger till nån (I: mm) men ändå man... efteråt till exempel det blev så jobbigt när min man läste det (I: mm) och det var mycket om honom jag berättade (I: ja) så det blev eh... väldigt jobbigt (I: ja).

Maria har alltså i förtroende till handläggarna berättat om privata saker i tron att det inte skulle dokumenteras. Hon säger att handläggarna kan ha berättat för henne att de skulle

dokumentera allt hon säger men att hon i så fall inte uppfattat det då hon i början mådde så dåligt att hon inte kunde ta in informationen. Enligt Förvaltningslagen 16§, får annan part i ärendet ta del av det som tillförts målet. Eftersom utredningen rör Marias gemensamma barn med fadern har även denne, om de har delad vårdnad, rätt att få ta del av utredningen. Undantag ifrån detta får endast ske om det med ”hänsyn till allmänt eller enskilt intresse är av synnerlig vikt att sekretessbelagd uppgift i materialet inte röjs.” (Sekretesslagen 14 kap 5§). Skau (2007) menar att dokumentationen bör ske med försiktighet. Socialarbetarna bör se kritiskt på den information de får samt vara försiktiga i inhämtningen av uppgifter och inte dokumentera mer än vad som är nödvändigt. Hon anser också att de bör ha i åtanke vilka som ska få ta del av uppgifterna. Enligt socialtjänstlagen (11 kap 6 §) ska dokumentationen genomföras med respekt för den enskildes integritet samt att den enskilde ska få ta del av de anteckningar som görs om honom eller henne. Vidare står det i 3 kap 5§ att insatsen ska genomföras *tillsammans* med klienten. Klienten ska alltså ha insyn och möjlighet att påverka det egna ärendet. Vid ett annat tillfälle nämner Maria att hon vid flera tillfällen fått läsa utredningen. I detta sammanhang kan man ställa frågan om handläggarna också har gett Maria möjlighet att kommentera det hon själv sagt så att hon eventuellt hade kunna påverka det som skrivits i dokumentet och huruvida de informerat henne om att hon har den möjligheten.

6.6. Handläggaren och utredningen

6.6.1. Handläggarnas flexibilitet och tillgänglighet

Samtliga intervjupersoner tycker att handläggarnas flexibilitet då det gäller tider för möten mm, har varit bra. Alla föräldrar utom en tycker dessutom att handläggarna varit tillgängliga. Undantaget är en förälder som tycker att tillgängligheten varit ok, men att det kunde ha varit bättre. Hon nämner att handläggarna ofta är borta på tjänsteärenden eller möten men att man kan lämna ett meddelande så brukar de ringa upp så småningom. Ibland kan det dock ta lång tid innan de ringer upp.

6.6.2. Regler och rutiner

Precis som i alla sociala situationer förekommer det förhandlingar i kontakten mellan klient och handläggare. Dessa förhandlingar ger ett visst manöverutrymme, begränsat av regler, lagar och rutiner. Manöverutrymmet kan både klient och handläggare använda sig av för att förklara sina tankar och intentioner och på så sätt påverka arbetsprocessen.

Manöverutrymmet kan dock inskränkas av samhällsdirektiv eller organisationens regler och rutiner. Det ges då mindre utrymme för att bygga upp en fungerande relation mellan handläggare och klient samt mindre utrymme för klientens inflytande i sitt eget ärende (Carlsson, 2003).

Carlsson (2003) lyfter fram att den byråkratiska och administrativa strukturen dock har en viktig betydelse i form av ett skydd som försäkrar klienterna ett minimum av vissa rättigheter och som motverkar godtycke från socialarbetarens sida i arbetsprocessen.

På frågan om föräldern uppfattade det som att handläggarna var bundna av regler och rutiner svarade de varierat. Malin tyckte exempelvis att handläggarna både var och inte var bundna av regler och rutiner. På frågan om handläggarna varit bundna svarar hon:

Till viss del, men det fanns ju absolut flexibilitet också va, tog upp saker med sin chef och, så (I:mm)... det var om man hade någon invändning eller så, eller hänvisade direkt till henne om det var något dom inte kunde svara på (I:mm) eller ge säkert besked om (I:nej).

Fyra föräldrar tyckte att handläggarna var bundna av regler och rutiner och en tyckte att de inte var det. Ifall detta skulle vara något positivt eller negativt rådde det delade meningar om. Den förälder som inte tyckte att handläggarna var bundna av organisatoriska och juridiska ramar, menade att detta var något bra eftersom det underlättade ett mer personligt och medmänskligt bemötande.

Anna och Maria tycker att handläggarna varit bundna av regler och rutiner under utredningen men tycker att det varit positivt. Maria pekar på den rättssäkerhet det ger: ”Jag tycker dom måste göra det (I: ja), dom måste (I: mm) för... om dom gör nånting fel så, det är, det är dom ska förs, alltså det blir förstört i andras liv (I: mm) så dom måste vara väldigt försiktiga (I: mm).”

Även Johanna och Lina tycker att handläggarna varit bundna av regler och rutiner men menar att det är något negativt. Båda är osäkra på hur saker och ting fungerar och ska fungera i organisationen. Lina hade i alla fall inte förväntat sig en sådan bundenhet.

Nej men hon följde från punkt till punkt, alltså det var precis som om hon hade det uppskrivet någonstans (I: mm), nu ska vi göra detta och nu ska vi göra detta sen ska vi göra det (I: mm)/.../ Alltså jag är ju inte så insatt i, i den världen, jag anser, antar att det inte finns så många valmöjligheter. Men eh... jag förstår ju att dom måste följa en utredning på ett visst sätt, det är klart. Jag vet inte, jag hade nog andra förväntningar bara (I: mm).

6.6.3. Svårigheter i handläggarens yrkesroll

Under intervjuerna uttryckte några föräldrar att de förstått att handläggarnas yrkesroll var förknippade med vissa svårigheter. Bland annat menade både Anna och Lina att det är en svårighet för handläggarna att veta vad som är sanning eller inte. Att inta en neutral roll är inte helt oproblematiskt. Samtidigt som handläggarnas ställningstagande får betydelse för hur de bemöter klienterna. Lina uttrycker det såhär:

Jag måste ju ha i åtanke att... att det jag säger är ju bara ord för dom, det behöver ju inte innebära att dom behöver tro på det jag säger. Det finns ju en part till som dom ska lyssna på (I: mm), så om jag säger att han misshandlade mig också säger han att 'nej det gjorde jag inte alls,' då måste de ta båda i beaktande (I: mm). Em... det är ju, jag förstår att det kan vara svårt för dom (I: mm) alltså dom får ju aldrig döma någon i förhand...

En annan förälder diskuterar problematiken då familjer inte själva jobbar mot förändring. Hon menar att det då inte går framåt utan att det istället bara blir samma saker om och om igen. Handläggare kan inte tvinga en familj till att förändras. Denne förälder anser att det blir barnet eller barnen som på detta vis blir lidande av att processen blir långdragen och inget händer.

... man förstår att det måste finnas en stor prestation på socialtjänsten också därför att det är insats på insats men familjen kommer aldrig ur... situationen. Det enda som händer, det är att det blir en förlängning och en förlängning och att det är meningslöst (hör ej). Barnen far inte bra av (hör ej) fortfarande inte (hör ej)... det kan vara väldigt långdraget (I: Ja).

Lina är också inne på att utredningsprocessen kan bli långdragen. Hon anser dock att det beror på den byråkratiska organisationen och dess arbetsrutiner snarare än på den enskilda familjen.

Det är jättejobbigt, så det är klart att man vill att det ska gå fortare men samtidigt så förstod jag att det är många instanser som ska med på vägen och mycket som ska kollas och (I: mm) tider som ska passas och passas ihop och jag förstår att det är svårt (I: mm, mm). Och när man just är i det så vill man bara precis att det ska ta slut fort (I: ja, ja, mm).

6.6.4. Handläggarnas kunskaper

Fyra av föräldrarna tyckte att handläggarna hade goda kunskaper och koll på vilka kontakter de kan ta osv. för att ge en så god hjälp som möjligt. Det är också samma fyra intervjupersoner som ansåg att kontakten med socialtjänsten har hjälpt dem på ett eller

annat sätt. En intervjuperson som anser att handläggarna har haft goda kunskaper, anger som exempel just det faktum att de kunnat ge henne den hjälp hon efterfrågat.

Malin tyckte att kunskaperna var mycket övergripande, men fullt tillräckliga. Hon anser att det inte hör till handläggarnas jobb att ha djupare kunskaper inom alla områden.

Dom hade ytlig kunskap om det (I: ja), men det förstår jag att man måste ha för att det är inte deras jobb att vara experter (I:mm) på hela det här fältet (I:mm). Däremot så är dom duktiga på att säga dit ska du vända dig och dit ska du vända dig. Så att det handlar ju mer om att dom behöver ha överblick och det upplever jag att dom hade (I:mm). Men dom vet inte så mycket om juridik dom vet inte så mycket om eh... hur rättegången (hör ej) och sådana saker (I: ja) men det ingår ju inte i jobbet (I:nej). Det är alltså (hör ej) (I:mm).

Malin berättar också att när handläggarna inte hade den kunskap hon efterfrågade, tog de reda på den åt henne.

Två av föräldrarna anger att kunskaperna varit bristfälliga. En av dem förklarar att det gäller de juridiska kunskaperna och kunskaper kring vilken hjälp som är lämplig utifrån familjens situation, men även kunskaper kring de målgrupper man arbetar med mm.

I: Em... ja, du har nämnt lite om det här med att eh, du tycker det är viktigt att det skulle finnas bredare kunskaper, är det några speciella områden du tänker på mer då?

Föräldern: Ja dels eh... juridiska kunskaper (I: mm), har man ett nära samarbete med polisen så måste man ve-, veta vad som gäller på den enhet, på den enheten och att man tillsammans kan lösa saker och ting (I: ja), eh sen måste man ju ha breda kunskaper om... om olika familjekonstellationer och barn i olika åldrar och... ja... det är många olika människor man stöter på och många olika kulturer man stöter på, man måste ju ha kunskap om vilka synsätt som män-, olika människor har och så (I: mm), tycker jag.

I: Tyckte du att det kändes som om dom hade koll på vilka kontakter som skulle kunna tas och liksom vad som hade kunnat, vilka kontakter som hade kunnat hjälpa just er?

Föräldern: Nej men det var väl lite det jag tänkte att det här, alltså när dom slog upp sin lilla bok och tänkte ja men detta rådet skulle vi kunna ge dom (I: mm), och det var verkligen, det kom från, vad fick du det ifrån tänkte jag ibland (I: mm), men eh...

I: Tyckte du inte det var relevant?

Föräldern: Nej det tyckte jag inte (I: mm), inte från min sida sett (I: nej)...

Hur föräldrarna tänkte kring handläggarnas kunskaper hängde ihop med hur de tänkte kring de råd, tankar och förslag handläggarna gett dem. Samma föräldrar som tyckte att handläggarna hade bristande kunskaper var också tveksamma till de råd, tankar och förslag

som handläggarna gett dem. Samtliga föräldrar tyckte dock att handläggarna vid något tillfälle kommit med bra råd.

På samma sätt var samma föräldrar som var tveksamma till handläggarnas kunskaper och råd, också tveksamma till om handläggarna gjort ett bra jobb i utredningen. En annan parallell är att de föräldrar som inte var så nöjda med den hjälp de fått också var tveksamma till om handläggarna gjort ett bra jobb. Dessa föräldrar kunde dock se att det också kommit något gott ut av utredningen och att handläggarna åtminstone delvis gjort ett bra jobb. Exempelvis säger en av dem såhär:

Eh, jag vet egentligen inte vad dom (handläggarna, min anm.) har gjort utan det, jag känner själv att det är vi själva som har... löst det (I: mm). Det är som om, ja det är klart att dom nu i andra skedet så blev det ju att vi satt och pratade en hel del alltså nästan lite familjeterapi eller vad man ska säga (I: mm), och det blev ju i och för sig rätt så bra... så det ja, det är väl både och (I: mm, ja).

6.7. Kontakten med handläggaren

Samma fyra föräldrar som har tyckt att handläggarnas kunskaper och råd varit bra och också varit nöjda med den hjälp de fått, tycker också att kontakten med handläggaren har varit god. De andra två föräldrarna har inte tyckt att det varit några problem i relationen till handläggarna, men de är missnöjda med vissa delar i kontakten. På frågan om kontakten med handläggaren har varit bra svarar en av föräldrarna enligt följande:

Alltså, ja, det var den väl egentligen, alltså det var lätt att få kontakt med henne alltså när man skulle, behövde få tag på henne (I: mm). Men sen blir man ju, alltså jag blev ju så negativ eftersom det var så luddigt (I: ja), så det är ju mitt stora bekymmer (I: mm). Så visst hade vi go kontakt för det var lätt att prata med varandra (I: mm), men samtidigt så hade jag inte så mycket förtroende så då (I: mm, okej).

Den andre föräldern berättar att handläggaren var rar och gjorde så gott hon kunde men samtidigt så tycker föräldern att "... det sker liksom ingenting..."

En av föräldrarna som tycker att kontakten med handläggarna har varit bra poängterar, att det inte är handläggarnas fel att det blivit en utredning. En annan förälder berättar att handläggarna har varit "våldigt hjälpsamma och trevliga och (I: mm), och det känns tryggt att prata med dom (I: mm)." Vidare berättar hon att "... jag har fått eh, stöd av dom, jag har fått råd om hur jag ska göra eller hur det kommer bli (I: mm)..." En förälder beskriver att kontakten blivit bättre och bättre med tiden efterhand som relationen till handläggaren

har utvecklats: ”... jag tycker hon som jag har haft som handläggare fram tills nu har varit jättebra (I: mm), och eh, jag ser att ju mer och mer hon pratar med mig förstår hon ju mig mer vad jag (I: ja), vill komma fram till (I: mm).”

6.7.1. Bemötandet

Carlsson (2003, s. 92) skriver i sin avhandling att klienterna anser att ett positivt bemötande är då handläggarna på ett bra sätt lyckas balansera mellan stöd, ifrågasättande och bekräftelse på ett sätt som motsvarar klientens förväntningar.

Ingen av föräldrarna i den här studien tycker att de blivit bemötta på ett dåligt sätt t.ex. med irritation eller avvisande, av handläggarna. Vidare tycker alla utom en att de blivit bemötta med *respekt*. Den förälder som inte tycker det, anser inte att handläggarna varit respektlösa utan hon tror ändå att de har velat behandla henne med respekt, men att de inte alltid har lyckats. Anledningen till detta är att handläggarna ibland glömt bort saker och tappat tråden. En annan förälder som däremot anser att hon generellt har blivit behandlad med respekt nämner dock en situation där även hon kände sig bortglömd eller bortprioriterad.

...jaha sa jag, jag trodde att det var bortglömt att vi skulle ha en uppföljning för jag menar, det var i slutet av november (I:jaha, mm) och eh...detta, vi skulle stämma av vad som hade hänt under sommaren (I: mm), och då kan jag känna lite att eh det... ja...då är det ju inte så hög prioritet va (I:mm), mm. (I:okej, ja).

En förälder anser att man själv kan påverka hur man blir bemött av handläggarna, hon säger: ”Om man är positiv för att få en hjälpsam kontakt så, så blir man väldigt trevligt bemött (hör ej) (I: mm).”

I sin studie kommer Morén (1992) fram till att socialarbetarens viktigaste uppgift är att bygga en fungerande relation till klienten. Enligt honom är *trygghet och tillit* en grundförutsättning för att en relation ska kunna leda mot förändring och det är därmed något som handläggaren ska sträva efter. För Lotta var det tydligt att tillit och trygghet var något som växte fram mellan henne och handläggaren efter hand. Hon berättar ”Ja, I början var det lite svårt att lita på dom, men sen ju längre tid man känner dom, så kan man börja mer lita på dom (I: mm, okej).” På liknande vis berättar Malin att hon första gången hade svårt att känna trygghet och tillit till handläggarna eftersom hela situationen kändes osäker och kaotisk, men vid den andra utredningen tyckte hon att hon kunde det. Generellt sett tyckte alla föräldrar utom en att de kände tillit och trygghet i relationen till handläggaren.

Undantaget utgjordes av en förälder som inte tyckte att hon hade fullt förtroende för sina handläggare.

En socialarbetare och en klient har två olika roller med olika regler, normer och till viss del olika begreppsregister. Socialarbetaren följer normer och regler i form av juridiska lagar, organisationens mål och riktlinjer, det han eller hon lärt sig genom sin utbildning mm. Hon/han har även i denna rollinlärning lärt sig symboler eller definitioner av olika saker som tillämpas inom det specifika systemet, dvs. inom socialtjänsten. Dessa normer, regler och symboler är klienten i ett initialskede vanligtvis inte bekant med, eftersom klienten tillhör ett annat system med andra normer och en annan social ordning (jfr Skau, 2007). För att en individ ska kunna förstå en annan individ krävs det att personen i fråga kan sätta sig in i den andre personens roll (Trost & Levin, 1999). Den empatiska förmågan grundar sig i ett sådant rollövertagande och är därmed en förutsättning för att den ena individen ska kunna förstå hur den andre personen tänker och känner. Då socialarbetaren lyckas förstå hur klienten tänker och känner, kan hon eller han också förstå och definiera situationen på samma sätt som klienten. På så vis undviks även missförstånd. Carlsson (2003) har liknande tankar där han lyfter fram att det är av stor vikt att båda aktörerna uppfattar varandras signaler och intentioner med samtalet för att det inte ska uppstå missförstånd i kommunikationen vilket försvårar samarbetet mellan aktörerna.

Till största delen ansåg föräldrarna i denna studie att handläggarna varit *förstående samt tagit hänsyn till deras känslor*. Det finns dock två undantag där föräldrarna anser att handläggarna visserligen försökt förstå dem, men inte lyckats. Endast en av föräldrarna tyckte att handläggarna inte tagit hänsyn till hennes känslor.

En förklaring till att några av föräldrarna tyckte att handläggarna inte förstod dem, skulle kunna vara att handläggarna i dessa fall inte helt och hållet lyckats sätta sig in i föräldrarnas roll, och på så sätt inte heller lyckats förmedla förståelse. En av dessa föräldrar säger själv att hon och hennes problem nog varit svåra att förstå. En annan förälder förklarar hur hon menar genom att berätta att hon känt sig ensam i situationen och hade väntat sig mer stöd och hjälp från handläggarna samt att hon inte tycker att de tagit hänsyn till hennes känslor.

Nej men det här i et-, igen (I: mm) eh... att dom inte hade makt eller den positionen att kunna gripa in och hjälpa till och stötta utan jag fick ta mycket själv (I: mm) eh, vilket jag ansåg helt fel (I: mm). Så han och jag var i konflikt just då på grund av det som hade hänt (I: mm), hur tusan kan man begära att jag ändå ska sköta kontakten med honom (I: mm), det är helt fel, helt fel.

De andra föräldrarna som ansåg att handläggarna varit förstående och hänsynstagande, beskriver detta bland annat genom att ta upp att handläggarna, genom att lyssna, har satt sig in i föräldrarnas situation och på så sätt kunnat förstå föräldern och utifrån det utformat insatserna. Några har direkt förknippat innebörden i att vara förstående med handläggarnas förmåga att sätta sig in i deras roll eller deras situation: ”Eh, dom har varit förstående, lyssnar på en och eh, försöker sig, försöker sätta sig in i *min* situation (I: ja) för att föreställa sig en bild framför sig i vad det gäller (I: mm) och det tycker jag är jättebra (I: mm).”

6.7.2. Önskvärda egenskaper & beteenden hos handläggare

Inte alla intervjupersoner hade någon uppfattning om vad som var positiva och negativa faktorer hos handläggare. De uppfattningar om positiva egenskaper hos handläggare som kom fram i intervjuerna, har jag valt att sammanfatta med hjälp av orden: tydlig, ödmjuk, lyssnande, empatisk förmåga (här ingår förmåga att läsa av och förstå olika personer), hjälpsam, förmåga att förmedla trygghet, trevlig, positiv, handlingskraftig, pålitlig, erfaren, kunnig och kompetent. De av dessa faktorer som jag uppfattat som mest frekventa i samtalen var kunnig, empatisk förmåga, tydlig och att vara handlingskraftig. Kunnighet och empatisk förmåga har redan nämnts i analysen, däremot behöver handlingskraft och tydlighet utvecklas ytterligare.

På frågan vad som är viktiga faktorer hos handläggaren säger Malin: ”... vara tydlig gentemot föräldrarna. Vad är det som gäller och varför dom gör det...” Vidare säger hon att det i utredningen varit positivt att:

Dom [handläggarna, min anm.] var väldigt tydliga från början med varför dom tog kontakt den andra gången, och det var jätteklart liksom. Såhär är det, det här har vi hört, därför gör vi detta, nu startar vi det här./.../ Så att eh... dom va, dom var klara och tydliga med vart de var på väg någonstans och varför...

Några av föräldrarna tycker att handläggarna borde ha varit mycket mer tydliga och mer rakt på då det gäller tillrättavisandet av barnets far. En förälder säger exempelvis såhär: ”Ja d, det är ju att man ska tala om att för föräldrarna att detta gäller (I:mm), och dessa skyldigheterna har ni (I:mm).” Hon anser att det skulle ge större effekt då om en myndighetsperson sa detta till fadern än om familjen själv talar om för honom vad han bör och inte bör göra. En annan förälder tycker även att de varit för försiktiga i sina formuleringar i dokumentationen: ”Den kritik jag möjligen har är att de har varit så

försiktiga när dom har formulerat sig i sin utredning sen (I:okej).” Samtidigt har hon förståelse för att man valde att göra på det viset: ”... men jag tror väl att man kunde ha formulerat sig tuffare (I:mm)... egentligen, men man valde att inte göra det (I:mm) för att, den hotbild som finns i botten (I:mm).” Ytterligare en förälder efterlyser mer tydlighet: ”Det var inget, så det fanns inga riktiga (I: mm), det fanns ingenting att luta sig tillbaka mot, inga klara och tydliga direktiv (I: mm) och det saknade jag väldigt mycket...” Samma förälder menar att hennes handläggare har känts för osäker vilket har lett till att handläggaren inte kunnat förmedla den trygghet som hon hade önskat.

Jag vet inte, jag hade nog andra förväntningar bara (I: mm). Jag hade önskat att det var...det kan ju ha med bara just den handläggaren och göra (I: mm), så det, det...hon kändes osäker, trots att det verkade som om hon jobbat länge, vad vet jag men, hon kändes osäker i sin roll (I: mm) och det gav inte mig någon trygghet (I: okej).

Vidare säger hon:

...alltså jag hade önskat att hon var mer tydlig och (I: ja) ledande liksom (I: mm, mm). Men det kan handla om just henne det vet jag inte (I: mm), det är synd att man ska döma ut hela socialtjänsten (skrattar) på grund av en handläggare det kan man ju inte göra (I: ja). Hon var ju jättesnäll, det var inte det (I: mm), säkert en jättego person men hon hade inte den kompetensen tyckte inte jag för att vara stark i detta (I: mm) tyvärr.

Föräldern beskriver handläggaren som osäker och otydlig, vilket hon menar beror på bristande kompetens. Hon efterfrågar istället mer tydlighet och handlingskraft.

Beträffande handläggarnas kompetens efterfrågar ett par av föräldrarna mer kunskap och mer tydlighet speciellt när det gäller vilka lagar, skyldigheter och rättigheter som gäller. En förälder säger såhär:

Ja, alltså... erfarenhet em...alltså ja, alltså nu tänker jag på, över huvud taget som handläggare (I: ja, ja precis), och eh som man har, det här med lagar och sociale-, sociala rättigheter och skyldigheter och (I:mm) så va, alltså det tycker jag (I:mm) är jätteviktigt...att detta gäller (I:mm) och det gäller inte va, men det är bra om ni kan komma överens om det eller, alltså så va (hör ej) (I:ja). Det är nog det jag önskar (I:mm).

Detta som beskrivits ovan om att föräldrarna efterfrågar mer tydlighet och handlingskraftighet och mindre osäkerhet kan jämföras med det Carlsson kommer fram till

i sin studie att klienterna vill ha en kraftfull hjälpare, som är initiativrik och som dessutom visar ett äkta engagemang (Carlsson, 2003).

6.8. Hjälp och lärdomar under utredningen

I samtalen med intervjupersonerna har samtliga sagt att kontakten med utredningsenheten har fört med sig något positivt. Två av föräldrarna har dock uttryckt att de generellt sett inte är nöjda med den hjälpen som har getts dem under utredningen. Dessa två berättar dessutom om förväntningar och förhoppningar på utredningen som inte blivit som de tänkt eller hoppats.

Upplevelsen av socialtjänstens insatser beror enligt Oxenstierna (1997) på om klienterna tycker att de fått hjälp med det de önskat eller inte. På samma sätt kan upplevelsen av utredningen bero på om föräldrarna anser att deras positiva förväntningar blivit infriade eller inte. Carlsson (2003) förklarar att de föreställningar och förväntningar som aktörerna har på kontakten, beror på vad individerna har med sig för erfarenheter sedan tidigare. Vidare beskriver han att om inte handläggaren och klienten har en gemensam syn på problemet och på vad som förväntas av dem, försvåras samarbetet och motsättningar kan uppstå. För att undvika sådana motsättningar krävs det att det sker öppna förhandlingar mellan aktörerna där förväntningar och föreställningar tydliggörs.

6.8.1. Positivt med utredningen

Johanna berättar att utredningen har blivit en viktig erfarenhet för henne och hennes son. Hon menar att för sonens del så har det blivit en *lärdom* om hur det fungerar inom socialtjänsten och vad som kan hända om man inte sköter sig. Även Anna tycker att hon har lärt sig något av utredningen, t.ex. berättar hon att hon fått stöd i vad som är rätt och fel samt vad som är bra och dåligt i förhållandet till barnen.

Flera av föräldrarna nämnde under intervjuerna att de av handläggarna på utredningsenheten har fått hjälp med att ta viktiga *kontakter* såsom till exempel med jurister, stödkontakter, andra myndigheter mm samt att de fått hjälp genom olika *insatser* och *resurser* som socialtjänsten haft till sitt förfogande såsom exempelvis kontaktperson.

Malin berättar om den hjälpen hon fick:

Eh... det var ju jätteviktigt att de [handläggarna, min anm.] kom in i bilden, för att då fick vi eh, dels först skyddat boende då. Det var ju en förutsättning för att saker och ting skulle kunna ge sig. Och ja... för att sedan hamna på rätt plats i tillvaron, fick dom nödvändiga kontakter som man behövde utöver det socialtjänsten gör när det förekommer våld i en familj. Så det är inte bara socialt

som man behöver ta hjälp, man behöver hjälp utifrån som till exempel (hör ej)... man behöver hjälp med Lysmasken [kriscentrum för barn, min anm.], man behöver hjälp med polisen, man behöver kanske lite hjälp på kvinnojouren, man behöver få kontakt med jurister eller advokat på något sätt, så att eh... som också kan bidra till att hjälpa till, så att eh... där har det funkat.

Fyra av föräldrarna nämner i intervjuerna att det *stöd* och de *råd* de fått under utredningen har varit mycket betydelsefullt för dem. Exempelvis berättar Maria såhär:

...alltså att dom gav mig råd och dom sa att det kommer bli bra, det kommer bli så här (I: ja), dom gav mig stöd och råd så...(I: mm) på nåt sätt jag kä-, alltså när jag träffar dom och pratar med dom så känns det bra (I: mm, mm), så... eftersom jag litar på dom?"/.../"dom berättade också att jag är inte ensam, det finns många som har som jag, och jag trodde i början det var bara jag som hade det här (I: mm) och sen när jag pratade med dom eller träffade dom (I: mm) flera gånger så kände jag att det finns många (I: mm)som har en sån här dold situation (I: mm).

Det framgår av det Maria berättar, att stödet har hjälpt henne till en bättre självbild genom att handläggarna har berättat att hon inte är ensam om att ha det som hon har det, utan att det finns många andra som har det likadant.

Eftersom Anna blev aktualiserad hos socialtjänsten genom en anmälan är det för henne också en viktig faktor i utredningen att *sanningen får komma fram*.

7. Avslutande diskussion

7.1. Sammanfattande reflektion kring inledande frågeställningar

Det övergripande syftet med denna studie är att redovisa hur föräldrar har upplevt den barnavårdsutredning de varit del i, och att belysa vilka faktorer de beskriver som avgörande för sina upplevelser. Jag kommer i denna avslutande diskussion att återkoppla till de fyra frågeställningarna i uppsatsens inledning och därefter föra en diskussion kring de tankar och frågor som dykt upp under arbetets gång.

➤ **Vad är föräldrarnas helhetsintryck av utredningen och vad påverkar bilden?**

De flesta av föräldrarna har ett positivt helhetsintryck av utredningen. Det visar sig att det är flera olika faktorer som är avgörande för hur föräldrarna har upplevt utredningen i sin helhet.

De som beskrev *en negativ helhetsbild* angav besvikelse över att handläggarna inte motsvarade förväntningarna. Detta hade inte att göra med handläggarna som personer, utan

om dem som professionella och som representanter för socialtjänsten. De negativa förhållanden som intervjupersonerna tog upp om handläggarna var t.ex. att dessa hade alltför översiktliga kunskaper om lagar och rättigheter, bristande handlingskraft samt för stor bundenhet till regler och rutiner. Det sistnämnda nämndes dock även som något positivt av en del föräldrar. Föräldrarna beskrev också missnöje med situationer där handläggarna, som jag tolkat det, inte lyckats inta föräldrarnas perspektiv och därför agerat på sätt som inte motsvarat föräldrarnas förväntningar. Detta ledde bland annat till upplevelser av att inte bli förstådd, bli orättvist behandlad, vara oprioriterad samt känslor av uppgivenhet eller vanmakt.

De föräldrar som däremot hade *en positiv helhetsuppfattning* av utredningen beskrev framförallt, som jag uppfattat det, sådant som de tyckte de fått hjälp med under utredningen samt positiva egenskaper hos handläggarna såsom empatisk förmåga och förmåga att förmedla hjälp.

En positiv helhetsbild innebär dock inte enbart positiva upplevelser under utredningen och på samma sätt innebär inte heller en negativ helhetsbild enbart negativa erfarenheter.

➤ **Vad anser föräldrarna har varit positivt respektive negativt med utredningen?**

Oavsett om föräldrarna hade en positiv eller negativ helhetsbild beskrev de flesta *negativa erfarenheter* med att vara del i en utredning.

Dessa negativa erfarenheter har för det första att göra med *upplevelser av vanmakt och brist på inflytande över sin situation*. Sådan känsla av vanmakt kan urskiljas i tre olika sammanhang. Vanmakt *före* utrednings- och åtgärdsförfarandet vilket handlar om att föräldrarna känner en hopplöshet och en oförmåga att komma vidare i sin familjesituation. Vanmakt *på grund av* utrednings- och åtgärdsförfarandet vilket har ett samband med att kontroll och ansvar tas ifrån föräldern och läggs på socialtjänsten. En del föräldrar ser kontakten med utredningsenheten som en möjlighet att komma ur en sådan låst situation. Vanmakt *under* utrednings- och åtgärdsförfarandet vilket har att göra med de situationer med handlingsförklaring som har dykt upp under utredningen exempelvis beroende på motställda mål.

En annan negativ erfarenhet i utredningarna har varit *upplevelser av kris och kaos* i samband med initieringen hos socialtjänsten. Detta hör ihop med en differens mellan förälderns bild av de föräldrar som kommer till socialtjänsten och bilden av sig själv som förälder. *Tidigare erfarenhet* av en utredning kan medföra att föräldern redan gjort en omdefinition av situationen och den blir på så vis lättare för föräldern att hantera.

Upplevelsen av kris och kaos kan förstås också höras ihop med vetenskapen om att ens eget barn eventuellt far illa.

De flesta föräldrar beskriver det som en svår upplevelse *att be en myndighet om hjälp samt att bli anmäld* för att det finns misstankar om att ens barn far illa. Dels så handlar detta, som jag nämnt tidigare, om en differens mellan bilden av de föräldrar som kommer till utredningsenheten och bilden av de själva som föräldrar; dels om en omställning till att bli klient och därmed bli bedömd, kategoriserad och generaliserad enligt socialtjänstens mallar. Detta för att socialtjänsten i sin tur ska kunna sätta in lämpliga insatser. Föräldrarna beskriver att det är lättare att vara den som själv anmäler än att bli anmäld. Att själv anmäla innebär att kontakten med utredningsenheten förknippas direkt med en möjlighet att få hjälp i sin situation. Utredningen sker på initiering av föräldern och föräldern har därmed kontroll och inflytande över situationen. Föräldern har också tid på sig att omdefiniera en eventuell negativ bild av dem som kommer till utredningsenheten så att bilden stämmer mer överens med bilden av sig själv som förälder. Att bli anmäld förknippas av föräldrarna med att känna sig anklagad eller misstrodd. Då det finns misstankar om att ett barn far illa, har socialtjänsten möjlighet att gripa in mot en förälders vilja. Utredningen sker alltså i detta fall främst på socialtjänstens villkor. Enligt lag har klienten dock rätt till inflytande och påverkan, men samtidigt har socialtjänsten också rätt till tvång. Vid en extern anmälan blir det därför tydligare att ansvar och kontroll tas från föräldern och läggs i händerna på socialtjänsten. Detta förhållande beskrivs av föräldrarna bland annat som en vanmaktssituation

Avslutningsvis har föräldrarna berättat om negativa upplevelser kopplade till *att få sitt privatliv utrett*. De svårigheter som beskrevs var att över huvudtaget ha någon som ska bedöma och utreda ens privatliv samt att någon utifrån kommer med åsikter och synpunkter på hur föräldrarna ska leva sitt liv. Det beskrivs att socialtjänstens inblandning inte bara har inneburit positiva förändringar utan även negativa förändringar såsom t.ex. att stämningen i familjen har försämrats och att den nu präglas av misstänksamhet och osäkerhet. Det nämndes också att det är jobbigt att sådant som föräldrarna egentligen hade velat bevara som hemligheter, kommer ut och till viss del offentliggörs. En förälder beskrev exempelvis att detta uppdragande ledde till komplikationer för henne i en nära relation. Som en svårighet nämns också i detta sammanhang att privata företeelser dokumenteras och sedan förvaras över tid. Vidare beskrivs det som något negativt att barnen ska behöva uppleva en utredning.

Oavsett en positiv eller negativ helhetsuppfattning av utredningen så tyckte samtliga föräldrar att det funnits något *positivt* med utredningen. Det som nämndes som positivt kan delas in i kategorierna; lärdomar av utredningen, att ha fått hjälp med kontakter, resurser och praktiska åtgärder, att ha fått hjälp i form av stöd, råd och vägledning samt att sanningen har fått komma fram då familjeförhållandena klargörs genom utredningen.

➤ **Hur beskrivs maktförhållandet mellan parterna?**

Som nämnts ovan har föräldrarna berättat om olika situationer där de upplevt handlingsförlamning och vanmakt. Detta kan i sin tur förknippas med att ha bristande kontroll och inflytande över sin situation. Individens inflytande och ställning kan förbättras genom kunskap om sina rättigheter, om hur en utredning går till och genom insyn i sitt eget ärende. Vidare är det i detta sammanhang väsentligt att individen har möjlighet att diskutera det som han/hon anser är viktigt och att kunna framföra eventuell kritik.

Beträffande kunskap om sina rättigheter och om sin utredning, har det visat sig att föräldrarna inte vet så mycket om sina rättigheter men att de anser sig vara medvetna om vad som pågår i utredningen. De efterlyser mer kunskap och mer information om lagar och rättigheter.

Vilka möjligheter har då intervjupersonerna i denna studie haft till inflytande och påverkan på sin utredning? De flesta mödrar tycker att de kunnat påverka utredningen genom sitt sätt att vara och bete sig. Då det gäller den verbala kommunikationen var en generell uppfattning bland föräldrarna att det funnits utrymme att prata om det som de tyckt ha varit viktigt och att handläggarna lyssnat på dem samt att utredningarna har gjorts tillsammans med föräldrarna. De flesta tyckte också att handläggarna hade tagit till sig av den kritik som framförts, men det fanns ett par undantag. Dessa föräldrar förklarade detta med, vad jag tolkar som, bristande förståelse för föräldrarnas situation och en bristande insikt om föräldrarnas förväntningar. Upplevelsen av att handläggarna inte tagit till sig den kritik som framförts kan enligt min tolkning ha ett samband med en mer negativ helhetsbild av utredningen.

➤ **Hur beskriver föräldrarna kontakten med handläggarna?**

Överlag tycker föräldrarna att de blivit väl bemötta och att de blivit behandlade med respekt. De flesta, dock inte alla, har känt tillit och trygghet i relationen till handläggarna och tycker att handläggarna varit förstående och visat hänsyn till deras känslor.

Undantagen utgörs av de föräldrar vars helhetsintryck av utredningen har varit negativ och

som också beskrivit situationer där handläggarna inte lyckats se situationen från deras perspektiv.

Flera olika egenskaper nämndes som positiva hos en handläggare. De egenskaper som jag uppfattat som mest betydelsefulla, utifrån det föräldrarna har berättat, är att vara kunnig, tydlig, handlingskraftig och att ha god empatisk förmåga vilket bland annat innebär att handläggaren ska kunna läsa av och förstå föräldern.

7.2. Övriga reflektioner

Under intervjuerna har några föräldrar berättat om svårigheter (dilemman) som de har sett i handläggarnas roll. Dessa svårigheter handlar om

att som handläggare kunna inta en neutral roll mellan stridande parter i en utredning,

att som handläggare ha i uppdrag att jobba mot förändring i en familj som inte vill förändras. I ett sådant läge finns en risk att barnet blir lidande av föräldrarnas ovilja till förändring av situationen. Vidare berättar en förälder

att processer i en byråkratisk organisation som socialtjänsten tar lång tid och att det kan ses som problematiskt, samtidigt som hon förstår att det behöver vara så.

Detta att föräldrarna har en förståelse för handläggjarrollens dilemman får till följd, som jag uppfattar det, att föräldrarna får en mer positiv upplevelse av utredningen.

Enligt min tolkning av föräldrarnas berättelser kan deras negativa helhetsintryck av en utredning ha ett samband med att handläggarna inte lyckats inta föräldrarnas perspektiv och därför agerat på sätt som inte motsvarat föräldrarnas förväntningar. För att undvika missförstånd och motstånd i kommunikationen krävs det alltså att handläggaren kan sätta sig in i förälderns roll och situation för att på så sätt förstå föräldern och agera på ett sätt som motsvarar förälderns förväntningar. Kanske är det också väsentligt att handläggaren underlättar för klienten att sätta sig in i och förstå handläggarens situation, genom att vara öppen och tydlig med intentioner, tankar och förväntningar. På så sätt skapas en ömsesidig förståelse. I detta sammanhang vill jag påpeka att en av de egenskaper som föräldrarna tyckt vara viktig hos handläggaren är just tydlighet.

I intervjuerna har det framkommit att föräldrarna ansett att handläggarna gett dem information i situationer då de upplevt inre kris och kaos, vilket har medfört att de inte kunnat ta in informationen. För att utöka tydligheten kan det därför enligt min mening vara en lösning att ge föräldrarna viktig information t.ex. om föräldrarnas rättigheter, skriftligt och eventuellt upprepa informationen vid ett senare tillfälle.

Som en sammanfattande slutsats vill jag påstå att helhetsintrycket av en utredning kan påverkas i en positiv riktning genom handläggarens och klientens ömsesidiga förståelse och insikt om varandras situation och intentioner samt genom en öppen, ärlig och tydlig kommunikation.

En insikt som jag har fått under arbetets gång är att en handläggare har en synnerligen krävande uppgift. Handläggaren förväntas kunna använda ett brett spektra av kunskap och kunna implementera denna på ett lämpligt sätt. I yrkesrollen krävs en relationsskapande förmåga, lyssnande och analytisk förmåga, psykologisk, sociologisk och juridisk kunskap samt kunskap om samhällsorganisationer och nätverk, kulturkompetens och kunskap om olika sociala problem och svårigheter. Det krävs också fasthet och tydlighet i kommunikation och stöd samt kreativitet för att kunna lösa situationen för de inblandade, inte minst i situationer där regelverket är kontraproduktivt, vilket har beskrivits i analysen. I samband med denna insikt om handläggarens krävande uppgift har en tanke dykt upp under arbetets gång, närmare bestämt varför det inte verkar ha varit två handläggare i alla ärenden. Om två handläggare arbetar tillsammans har de möjlighet att komplettera varandra och göra varandra uppmärksamma på t.ex. misstag och tillkortakommanden och även på kreativa lösningar och möjligheter. Jag skulle vilja påstå att två handläggare i samma ärende kan öka klientens rättssäkerhet och position. Dessutom öppnar det en möjlighet för handläggarna att stötta varandra i svåra överväganden eller efter svåra klientsamtal. Ett nära samarbete mellan flera handläggare i samma ärende förutsätter dock en god och öppen kommunikation mellan handläggarna. Klientens rättsäkerhet och handläggarnas möjlighet till hjälp och stöd i utredningar är ett område som jag anser hade varit intressant att studera ytterligare.

Ett område som har väckt min nyfikenhet för vidare studier är samarbetet mellan polis, socialförvaltning, sjukvård och frivilligorganisationer. Ett annat område är sekretessens påverkan – hinder och möjligheter i utredningar. En av föräldrarnas berättelser har t.ex. fått mig att fundera över om sekretessen för uppgifter som lämnats i en utredning kan gälla gentemot den andre vårdnadshavaren, ifall det kan leda till negativa konsekvenser för föräldern (eller familjen i sin helhet) om uppgiften röjs.

Jag vill också ta upp en tanke som väcktes hos mig i samband med en jämförelse mellan föräldrarnas beskrivningar av sina upplevelser av att bli anmäld och att själv vara den som anmäler eller söker hjälp hos socialtjänsten. I jämförelsen visade det sig att det finns fördelar med att själv initiera ärendet hos socialtjänsten. Det skulle vara en vinst för alla inblandade om föräldrar i större utsträckning själva hade sökt hjälp hos socialtjänsten innan

problematiken gått så långt att någon annan utifrån gör en anmälan. Dessvärre har den typ av institution som socialtjänsten är, ingen naturlig strävan efter att göra positiv reklam för sig på samma sätt som exempelvis en kommersiell verksamhet. Den information som dock kommer ut består mestadels av det som förekommer i media, vilket oftast innebär negativ reklam. Verksamheten förväntas framgångsrikt hjälpa sina klienter, men blir det fel eller misslyckanden är det detta allmänheten får höra. I denna studie hade föräldrarna i regel en negativ bild av socialtjänsten innan de själva fått kontakt med densamma. Är det kanske eftersträvansvärt att socialtjänsten arbetar för att människor generellt ska få en bild av socialtjänsten som en naturlig och tillgänglig hjälpresurs snarare än en akut- och tvångsåtgärd då det gått för långt? På så vis söker kanske föräldrar själva hjälp innan det sker en extern anmälan.

Avslutningsvis vill jag lyfta fram att jag hoppas att denna uppsats kan bidra till att belysa hur man som handläggare och därmed representant för socialtjänsten, skulle kunna bemöta och arbeta med föräldrarna på bästa sätt i en utredning där barn misstänks fara illa.

8. Källförteckning

- Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.
- Backman, Jarl (2006) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth & Skårner, Anette (1993) *Behandlingens villkor: om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Blumer, Herbert (1986) *Symbolic interactionism: perspectives and method*. Berkeley: University of California Press.
- Bryman, Alan (2007) *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Carlsson, Bengt (2003) *Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Charon, Joel M (2007) *Symbolic interactionism: an introduction, an interpretation, an integration*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Egelund, Tine (1997) *Beskyttelse af barndommen: socialforvaltningers risikovurdering og indgreb*. København: Reitzel.
- Fredin, Erik (1993) *Dialogen i socialt arbete: en studie av socialbyråsamtal i ljuset av modern dialogteori*. Linköping: Linköpings universitet.
- Hermodssons, Anne (1998) *Klientdemokrati – vision och verklighet: en studie i fem kommuner*. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.

Hilte, Mats (1996) *Avvikande beteende – en sociologisk introduktion*. Lund: Studentlitteratur.

Kullberg, Christian (1994) *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Linköping: Linköpings universitet.

Landelius, Ann-Charlotte (1996) *Självbestämmande, valfrihet och samtycke inom socialtjänsten*. Stockholm: Nerenius & Santérus förlag.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000) Socialt arbete utförs i organisationer. I Meeuwisse, Sunesson & Swärd (red.). *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur. S. 62-73.

Löfholm, Cecilia, Egelund, Tine, Kaunitz, Catrine & Sundell, Knut (2007) *Barnavårdsutredningar: en kunskapsöversikt*. Stockholm: Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete (IMS).

Marklund, Staffan, Nordenstam, Karin & Penton, Roland (1984) *Socialvärlden: om mötet mellan socialarbetare och klient*. Stockholm: Liber Förlag.

May, Tim (2005) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund : Studentlitteratur.

Morén, Stefan (1992) *Förändringens gestalt: om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Allmänna förlaget.

Oxenstierna, Gabriel (1997) *Socialtjänstens förutsättningar för barnavårdsarbete: en studie om villkor, påfrestningar och resultat*. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan.

Puide, Annika (1986) *Klienterna och socialtjänsten* (Rapport i Socialt arbete 26). Stockholms universitet: Socialhögskolan

Regeringskansliet (2006) *Mänskliga rättigheter. Konventionen om barnets rättigheter*. Stockholm: Utrikesdepartementet.

Repstad, Pål (2006) *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: studentlitteratur.

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan makt och hjälp*. Stockholm: Liber.

Socialstyrelsen (2003) *Socialtjänsten i Sverige. En översikt*. Pdf, hämtad 2008-11-27 från: <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/13476851-262A-40B1-AD98-BD8751FB79B6/1171/20031112.PDF>

Starrin, Bengt & Jönsson, Leif R (2000) Socialtjänsten och klienterna. I Meuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.). *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur. S. 201-216

Svensk Lag (2008). Uppsala: Iustus Förlag.

Thurén, Torsten (1994) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Tiger förlag AB.

Trost, Jan & Levin, Irene (1999) *Att förstå vardagen: med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

9. Bilaga 1. Utskicksbrev



LUNDS
UNIVERSITET

Hej!

Hur tycker du att du blev bemött av socialsekreterarna under utredningstiden? Nu har du chansen att berätta om dina erfarenheter. Jag heter Felicia och är en student vid Socialhögskolan i Lund. Jag håller just nu på med mitt examensarbete, vilket bygger på en studie om hur föräldrar som varit del i en utredning vid utredningsenhet barn i Lund, beskriver sina erfarenheter av utredningen. Målet är att få veta mer om hur man som socialsekreterare, bemöter föräldrar under utredning på bästa sätt.

Det skulle vara mycket betydelsefullt om just du skulle vilja berätta om dina erfarenheter, eftersom ingen annan har upplevt precis samma saker som du har.

Med hjälp av din beskrivning av dina erfarenheter från utredningstiden, hoppas jag på att få lära mig mer om hur jag som blivande socionom ska kunna bemöta och arbeta med människor på bästa sätt. Din berättelse kommer också att kunna hjälpa andra socionomstuderande och även professionella socialarbetare att bli bättre på att bemöta människor.

Ditt deltagande i undersökningen är naturligtvis frivillig och du som väljer att delta kommer att få vara **anonym**. Ingen kommer att få veta vad just du har sagt. Din medverkan sker på dina villkor.

På grund av sekretess har jag inte tillgång till några kontaktuppgifter till er som studien gäller. Därför har jag fått be anställda vid Utredningsenheten barn, om hjälp att skicka ut detta brev till er. De kommer även att ringa upp er inom de närmsta veckorna för att få ert besked. Ni som tackar ja till medverkan och till att era kontaktuppgifter lämnas till mig, kommer jag att höra av mig till för att bestämma tid och plats för intervju.

För att undvika missförstånd vill jag poängtera att jag inte har någon koppling till socialtjänsten, utan denna forskningsstudie är helt oberoende och är som sagt en del av min utbildning på Socialhögskolan.

Din röst är viktig !

Tack på förhand!

Felicia Kronstål
2008-10-26
Barfoed

Handledare:
Elizabeth Martinell

10. Bilaga 2. Frågemall

Basfakta

- Kön
- Ålder
- Etnicitet

Kontakten med handläggaren – förutsättningar

- *Hur många handläggare* hade du kontakt med under utredningen?
- *Hur ofta* träffade du din handläggare?
- Hur uppfattade du din *handläggares tillgänglighet*?
- Under *hur lång tid* varade din kontakt med utredningsenhet barn

Föräldrarnas uppfattning om socialtjänsten och utredningsenhet barn

- Vad är din *bild av socialtjänsten och speciellt utredningsenhet barn*?
- Vad är din *bild av de klienter som kommer till utredningsenhet barn*?
-Vad tror du är omgivningens bild av de som kommer till enheten?
- Vad tror du att Socialtjänsten i allmänhet har för *möjligheter att bidra till en positiv utveckling* för de familjer som kommer till utredningsenhet barn?
- Anser du att du fått någon *hjälp av socialtjänsten* som följd av utredningen?
- Innan din kontakt med utredningsenhet barn, vad hade du för *uppfattning och tankar om enheten*?

Kontakten med handläggaren – makt och inflytande

- Visste du vilka *rättigheter* du hade under utredningen?
- Var du väl insatt i *hur en utredning fungerar* och vad den innebär?
- Anser du att du var väl *insatt i ditt eget ärende*; utredningens framskridande?
- Informerade din handläggare dig om:
 - Dina rättigheter?
 - Vad utredningen innebar?
 - Ditt eget ärende?
- Kände du dig någon gång *kränk, orättvist eller ojust behandlad under utredningen*?
- Tror du att ditt *sätt att vara och bete dig i mötet* med handläggaren har påverkat utredningen?
- *Lyssnade* din handläggare på dig, dina önskemål, åsikter och även invändningar och kritik?
- Upplevde du det som att utredningen genomfördes *tillsammans* med dig?

Kontakten med handläggaren – föräldrarnas upplevelser av kontakten och bemötandet

- Hade du *bra kontakt* med din handläggare?
- Vilken *betydelse* har handläggaren haft för dig?
- *Hur har du bemötts* av handläggaren?
- Exempel: har han/hon någon gång bemött dig med irritation och avvisande?
- Hur tror du att din *handläggare såg/ser på dig*?
- Tycker du att du blev *behandlad med respekt* av din handläggare?
- Kunde du *lita på* din handläggare?

- Försökte din handläggare *förstå* dig och din situation?
-Tror du att han/hon lyckades att förstå dig och din situation?
- Tyckte du det i mötena med handläggaren fanns utrymme till att prata om *det som du ansåg var viktigt*?
- Tycker du att handläggaren tog *hänsyn till dina känslor*?
- Kunde du *tala öppet och fritt* med din handläggare?
- Vad tycker du är *bra och viktigt i kontakten* med handläggaren?
- Finns det något som varit *negativt i kontakten* med handläggaren?

Kontakten med handläggaren – föräldrarnas upplevelser av arbetet

- Tycker du att din handläggare *gjort ett bra jobb* i ditt ärende?
- Hade du och din handläggare *samma syn* på varför ni hade kontakt med varandra?
-Exempel: hade ni samma syn på vad du behövde respektive inte behövde?
- Tycker du att handläggaren brukade komma med *bra råd, tankar och förslag*?
- Tycker du att din handläggare var *bunden av regler och rutiner*?
- Hade din handläggare kunskap kring vilken hjälp och vilka *insatser och kontakter som fanns tillgängliga* för att kunna hjälpa dig och din familj?
- Hur tyckte du det var att ha någon som *utreder ens personliga förhållanden*?
- Uppfattade du det som att det ställdes *krav* på dig under utredningen?
- Försökte din handläggare *förändra* dig?

Föräldrarnas upplevelse av utredningen i allmänhet

- Vad är ditt *helhetsintryck* av utredningen såhär i efterhand?
- Vad tyckte du om *förhållandena runt omkring* mötena, såsom lokaler ni träffades i, tider el liknande?
- Finns det något du tycker skulle vara *annorlunda* i utredningsprocessen?