

## Kontakt sökes

- En studie om socialekreterares och kontaktpersoners uppfattningar om insatsen kontaktperson

Av: Dennis Andersson & Simon Larsson

---

Socialhögskolan vid Lunds Universitet  
Vt - 2011



Handledare: Norma Montesino

Docent: Lars Harrysson

## Abstract

Author: Dennis Andersson & Simon Larsson

Title: Contact wanted- a study about social secretaries and contacts perceptions regarding the intervention contact person

Supervisor: Norma Montesino

Assessor: Lars Harrysson

The purpose of this study was to examine social secretaries and contact persons in their perception on the intervention contact person. More specifically the study's aim was to investigate whether support and/or control functions was emphasized in the intervention, the contact persons role in a professional perspective and how the intervention was defined in contrast to conceptions about normality and deviance. Since the study was based on qualitative interviews with four social secretaries and two contact persons, we have had interview guidelines available during the entire sessions. These interview guidelines have however not stopped us from being able to expand the subject as the interview was taken place. The interviewees were asked questions based on the aim of the study, as presented above. Our theoretical starting points, the aim of the study and our empirical results were the base for our analysis. Our results show that despite the primary function of the intervention is support there exist control functions as well. The social secretaries and the contact persons stress different aspects of the intervention from a control perspective. They do agree on the fact that there are advantages in both the professional and unprofessional approach to the intervention. They also agree that despite the decrease of using male and female role models in the purpose of the intervention the notion of these role models still exists in the society and therefore also in the intervention.

Key words: respite care, contact person, profession, control functions, normality

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte & frågeställningar.....	7
1.3 Vad är en kontaktperson?.....	7
1.4 Avgränsningar.....	9
1.5 Tidigare forskning.....	9
1.5.1 Internationell forskning.....	10
<b>2. Metod.....</b>	<b>12</b>
2.1 Val av metod.....	12
2.2 Urval.....	13
2.3 Reliabilitet & validitet.....	13
2.4 Etik.....	14
<b>3. Teori.....</b>	<b>15</b>
3.1 Inledning.....	15
3.2 Professionellt socialt arbete.....	15
3.3 Normalitet.....	16
3.4 Kontroll och stöd.....	18
<b>4. Resultat och analys.....</b>	<b>19</b>
4.1 Socialsekreterarna - Kontrollperspektiv.....	19
4.2 Kontaktpersonerna - Kontrollperspektiv.....	21
4.3 Socialsekreterarna – Professionellt arbete.....	22
4.4 Kontaktpersonerna – Professionellt arbete.....	24
4.5 Socialsekreterarna – Normalitet & avvikelser.....	26
4.6 Kontaktpersonerna – Normalitet & avvikelser.....	28
<b>5. Avslutande diskussion.....</b>	<b>28</b>
5.1 Resultatdiskussion.....	28

<b>6. Referenslista.....</b>	<b>31</b>
------------------------------	-----------

## **Bilagor**

Brev till socialsekreterare/kontaktpersoner.....	34
--	----

Intervjumall – Socialsekreterare.....	35
---------------------------------------	----

Intervjumall – Kontaktperson.....	37
-----------------------------------	----

# 1. Inledning

De i särklass vanligaste insatserna för barn och ungdomar inom socialtjänsten är kontaktperson/kontaktfamilj och ”personligt stöd enligt SoL” (Socialstyrelsen 2009). Denna uppsats handlar om insatsen kontaktperson. Insatsen kontaktperson är en öppenvårdsinsats som regleras i SoL. Det innebär att insatsen är frivillig och ska behövsprövas av socialtjänsten. Socialtjänsten har ansvar för insatsen men insatsen utförs av ”vanliga medborgare” som på frivillig basis anmäler sitt intresse att bli kontaktperson. I sin rapport *Vad vet vi om insatsen kontaktperson/-familj?* (2001) menar Andersson och Bangura Arvidsson att alla inblandade parter är nöjda med insatsen. Socialsekreteraren, kontaktpersonen och barnet (klienten) är nöjda med hur insatsen fungerar. Som Johansson och Regné (2003) säger så krävs det mer forskning och kunskap om insatsen kontaktperson än att alla inblandade parter är nöjda. Vilka effekter har insatsen? Används insatsen på rätt sätt? Varför är insatsen så vanlig? Vi ska nu presentera de teman och områden som vi är intresserade av gällande insatsen kontaktperson.

## 1.1 Problemformulering

Vad är socialt arbete? Det är en enkel men samtidigt komplex fråga. Det första vi tänker på är arbetet som görs hos socialförvaltningarna. Men vad säger det om socialt arbete? Vad är det socialförvaltningarna rent praktiskt gör för att deras arbete ska kallas socialt arbete? Samtidigt förekommer socialt arbete inom andra områden, exempelvis hos kuratorer på skola och sjukhus, på flyktingmottagningar, på behandlingshem m.m. Vad är det egentligen som gör att något kan kallas för socialt arbete? En ledtråd kan vara att undersöka socionomutbildningen. I utbildningen hittar man inslag av hur mötet med klienter bör se ut samt förhållningssätt och förändringsmöjligheter. Detta benämns ibland som ”hantverket” i socialt arbete. I *Socialtjänsten i blickfånget* (2006) visar författarna att socialtjänstens arbete mer och mer får inslag av byråkratiska och administrativa arbetsuppgifter. Ett uttryck för att det blir mindre och mindre klientkontakt för socialsekreterarna. Mötet mellan klienten och de verksamma inom socialt arbete verkar ha flyttats från socialsekreterarnas kontor till kontaktpersonernas ansvar. Insatsen kontaktperson grundar sig i mötet mellan kontaktpersonen och klienten där en god relation är en förutsättning för ett lyckat resultat. Har den lekmanamässiga

kontaktpersonen verktyg och kunskap för att kunna utföra insatsen på ett effektivt sätt?

I förarbetena till insatsen kontaktperson framgår det tydligt att insatsen inte ska tillsättas vid svåra ärenden när klientens problematik kräver professionellt socialt kunnande (Socialstyrelsen, 1985). Socialstyrelsen menar att insatsen inte får ersätta socialt arbete av yrkeskompetent personal. Insatsen ska utföras av lekmän och vara ett stöd i speciellt definierade situationer. Vad betyder egentligen ett professionellt socialt arbete i detta sammanhang? Är det så att kontaktpersoner utför vad man kan kalla ett professionellt socialt arbete, och vad kan detta få för konsekvenser för klienten? Har kontaktpersoner det metodiska kunnandet för att analysera och bedriva en form av professionell behandling i mötet med klienten? Är denna behandling under insatsen kontaktpersonens önskvärd från socialtjänstens sida? Kan avsaknaden av en tydlig metodik när det kommer till enklare kontaktmannaskap till och med vara en fördel? Vad är det för egenskaper hos en individ, professionell eller lekman, som avgör hur lyckat detta möte med klienten blir? Detta väcker funderingar kring distinktioner om var gränsen går då man som socialsekreterare bedömer att professionell hjälp är nödvändig. När förväntas en social avvikelse locka till sig det professionella sociala arbetets intresse och när förväntas vardagslivet hantera denna avvikelse?

Det sociala arbetet grundar sig i samhällets normer och förväntas korrigeras avvikande beteende (Svensson, 2007). Samtidigt som en enskild socialarbetare ska utgå från samhällets normer bär han/hon med sig individuella föreställningar som avspeglas i det dagliga arbetet. En socialsekreterare har ett eget handlingsutrymme som hon/han använder för att bedöma huruvida en avvikelse från det normala är tillräckligt stor för en insats eller ej. Vad som utgör ett socialt problem kan dock vara en svår distinktion för en socialsekreterare att göra i en kontaktpersonsutredning. Ska barn med ensamstående mödrar betraktas som en riskgrupp eftersom de är frekvent förekommande i insatsen kontaktperson? Arbetar socialtjänsten efter kärnfamiljens normer att det ska finnas en man och en kvinna i ett barns uppväxt, eller har arbetet anpassats efter dagens värderingar där familjeutformningen kan se annorlunda ut? Då normalitet sällan ter sig som svart eller vitt och är en komplex frågeställning frågar vi oss om det finns underliggande processer som gör det hanterbart för socialsekreterarna. Hur är deras syn

på kontaktpersonsärenden där det saknas exempelvis en manlig förebild i barnets nätverk? Anser socialtjänsten att den manliga/kvinnliga förebilden är något som är eftersträvansvärt i ett barns nätverk? Behöver detta behov då tillgodoses?

I förarbetena framgår det att insatsen kontaktperson ska vara en stödfunktion och att det inte ska förekomma någon kontroll eller övervakning mot klienten (SOU 1977:40). Socialtjänsten ska inte kunna använda insatsen som en övervakning för att kontrollera klienter. Vi ställer oss frågandes till huruvida insatsen kan begränsas som endast en stödfunktion eller om kontroldimensioner kan uppstå? Kan det uppstå situationer där en socialsekreterare känner att han/hon vill bevaka en klient, för dennes egna bästa? Och hur upplever kontaktpersoner att det kan finnas en kontrollfunktion i deras uppdrag?

## **1.2 Syfte & frågeställningar**

Vårt syfte är att undersöka socialsekreterares och kontaktpersoners uppfattning om insatsen kontaktperson.

Vad betonas i insatsen kontaktperson: stödjande eller/och kontrollerande funktioner?

Hur förhåller sig kontaktpersonens arbete till det som anses som professionellt arbete?

Hur definieras insatsen i förhållande till föreställningar om normalitet och avvikelse?

## **1.3 Vad är en kontaktperson?**

Det finns flera olika typer av kontaktpersoner. Det kan lätt råda förvirring när man pratar om insatsen kontaktperson då man inte alltid pratar om samma typ av kontaktperson. Vi vill med detta stycke tydliggöra vilka typer av kontaktpersoner som finns och vilken typ av kontaktperson vi har som forskningsområde.

Insatsen kontaktperson finns lagstadgad i Socialtjänstlagen (SoL) och är en frivillig insats som inte kan ges utan samtycke. Insatsen kontaktperson enligt SoL trädde i kraft 1982. Den då nya Socialtjänstlagen skulle präglas av frivillighet (SoL 1 kap § 1). I den frivilliga andan är insatsen kontaktperson utformad så att insatsen inte ska ha som

funktion att vara ett kontrollorgan för socialtjänsten. Detta innebär att en kontaktperson inte har någon rapporteringskyldighet till socialtjänsten förutom den generella anmälningskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL. Några år senare (1985) kom en komplettering till Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) där man kunde tillsätta insatsen kontaktperson utan samtycke. Detta så kallade mellantvång är enbart aktuellt för unga mellan 15-20 och om den unge begår ett brott eller på annat sätt utsätter sig själv för fara. Att utse kontaktperson enligt denna lag är dock så pass ovanligt att det inte särskiljs i offentlig statistik (Andersson & Bangura Arvidsson 2001). Andersson och Bangura Arvidsson skriver att de inte har hittat någon specifik forskning om kontaktperson enligt LVU och vi har själva inte lyckats hitta någon ny forskning om detta.

Det finns en tredje form av kontaktperson som kan samlas under Socialtjänstens insatser. I dessa fall är det en domstol som beslutar om att en kontaktperson ska tillsättas vid umgänges- och vårdnadstvister. Beslutet tas enligt Föräldrabalken då man utser en kontaktperson till barnet istället för en annan form av övervakat umgänge. Kontaktpersonens uppgift blir då att vara med när den umgängesberättigade föräldern ska träffa sitt barn eller vid hämtning och lämning. Det sker enligt domstolens dom men det är socialtjänsten som ska utse en kontaktperson till barnet.

En annan form av kontaktperson gäller vid behörighet enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). LSS är en rättighetslag som trädde i kraft 1994. LSS träder i kraft när andra lagar inte räcker till för att tillgodose behoven. Man kan få en kontaktperson för psykiskt funktionshindrade mellan 0-22 enligt LSS. Insatsen kontaktperson enligt LSS har ofta som syfte att aktivera den unge eller bryta den sociala isolering som den funktionshindrade kan finna sig i. Vuxna kan också få en form av kontaktperson, omnämns som stödperson i lagtext, om de blir tvångsomhändertagna enligt Lagen om Psykiatrisk Tvångsvård (LPT) eller enligt Lagen om Rättspsykiatrisk Vård (LRV). Stödpersonen har som funktion att vara en kontakt utanför vården för patienten.



## 1.4 Avgränsningar

Insatsen kontaktperson förekommer i de ovanstående lagarna och den första avgränsningen vi gör är att vår uppsats ska omfatta insatser med barn som är mellan 0-18 år. De aktuella lagarna blir då SoL, LVU och LSS. Sedan utesluter vi LVU då det är en tvångslag och som används väldigt sällan för att tillsätta en kontaktperson (Andersson & Bangura Arvidsson 2001). Till sist utesluter vi LSS då det är en lag med stöd och hjälp till personer med funktionshinder. Det är kontaktperson enligt SoL som är vårt intresseområde.

## 1.5 Tidigare forskning

Tidigare forskning är begränsad inom området kontaktperson (Johansson & Regné, 2003, Andersson & Bangura Arvidsson, 2001, Vinnerljung & Franzén, 2005, Johansson, Franséhn & Regné, 2011). Insatsen kontaktperson är nära förknippad med insatsen kontaktfamilj vilket innebär att mycket av den forskning som finns på området inte skiljer mellan dessa två insatser. Det finns betydligt mer forskning inom insatsen kontaktfamilj, något som vi i vissa fall använt då det är ett område som ligger nära vårt intresseområde kontaktperson.

Andersson och Bangura Arvidsson (2001) har gjort en omfattande kunskapsöversikt om insatserna kontaktperson/familj. I deras kunskapsöversikt framgår det att målgruppen för insatserna kontaktperson och kontaktfamilj är barnfamiljer, oftast bestående av endast en närvarande förälder. Insatserna sker i stor utsträckning som en avlastning för denna förälder, som i de flesta fall är modern. Annan forskning som bekräftar att det främst är avlastning som är syftet med insatsen kontaktperson är *Kontaktperson för vem?* (Cleasson, et al. 2002) och en magisteruppsats *39 kontaktfamiljer – en studie av förväntningar och motiv* (Eklundh 2002). Insatsen används när familjen behöver stöd och avlastning och inte kan tillfredsställa det behovet via sitt egna sociala nätverk (Andersson, Bangura Arvidsson, 2001). Insatsen kontaktperson fokuserar istället ofta på det bristande sociala nätverket hos barnet samt att erbjuda den unge en manlig förebild som ”visar” hur man bör vara och uppföra sig. Kontaktperson används främst hos äldre barn, där det sociala nätverket utanför hemmet sätts i fokus (ibid). I översikten framgår det att alla parter är nöjda med insatsen men några studier om insatsens effekter har inte

gjorts och författarna säger att det är svårt att bestämma vilka kriterier som ingår i en lyckad insats. Vidare säger författarna att inget tyder på att insatsen är kopplad till kontroll eller disciplinering samt att den inte upplevs som sådan, men att det inte kan finnas tillräcklig med forskning kring detta för att dra säkra slutsatser (ibid).

I *Ensamma föräldrar och vanliga familjer* (Jonsson & Regnér 2003) intervjuade man ett femtiotal föräldrar och kontaktfamiljer och utgångspunkten var att se om det fanns normativa förställningar om den ”vanliga familjen” som den goda familjen. Några slutsatser som drogs var att kontaktfamiljer inte tyckte att det fanns konkreta förväntningar från socialtjänstens sida vad gällde deras uppdrag som kontaktfamilj. Det handlade oftast bara om avlastning till föräldrarna och att barnet behövde en manlig förebild. Det visade sig också att socialsekreterarna hade svårt att redogöra för insatsens syfte och innehåll. Det var främst två uppfattningar som dominerade. Den ena var att kompensera brister i barnets hem och nätverk och den andra att visa barnet hur en vanlig (normativ) familj fungerar (ibid).

I boken *Ensamma föräldrar och vanliga familjer* (Johansson & Regnér, 2003) menar författarna att det har skett en ökad efterfrågan bland familjer att få en kontaktfamilj. Något som i sin tur fått socialtjänsten att bli mer restriktiv i sina bedömningar om vem som ska få tillgång till insatsen då de fortfarande har lika mycket resurser. Detta har lett till att familjer som tidigare fått insatser som baserats på att föräldern/föräldrarna haft ett svagt socialt nätverk numera inte får någon kontaktfamilj. Istället krävs det en allvarigare social problematik där psykiska problem och kriminalitet existerar (ibid).

### **1.5.1 Internationell forskning**

I Norge och Danmark finns insatser som liknar insatserna kontaktperson och kontaktfamilj. Den forskning som finns visar liknande resultat som den forskning som existerar i Sverige. Insatserna är dock inte lika frekvent förekommande som i Sverige och inte av liknande omfattning. I Norge och Danmark är det uttalade syftet att avlasta föräldrar och ge barn och ungdomar stimulans utanför den egna familjen (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001).

Vi har haft svårt att hitta någon internationell forskning om insatsen kontaktperson. Även när vi sökt efter forskning inom närliggande områden har det varit problematiskt att hitta material som har någon direkt relevans för vårt syfte. Vi har dock hittat en del material om socialt stöd och sociala nätverk. I det sociala arbetets litteratur har socialt stöd definierats på flera sätt (Hart & McGarragle, 2010). I deras undersökning ser de på socialt stöd som ett utbyte av hjälp mellan människor för att uppnå uppsatta mål. Implicit i detta synsätt är att det sociala stödet ses som del av en mellanmännisklig process som (förhoppningsvis) förbättrar en människas förmåga att anpassa sig till stressfulla livssituationer. En viktig aspekt med socialt stöd är att erbjuda känslomässig närvaro från en stödjande medmänniska. Vidare är det viktigt att personen som får stöd upplever att den stödjande personen är känslomässigt närvarande (ibid). Detta synsätt har många likheter med insatsen kontaktperson. Kontaktpersonen har som funktion att vara en stödjande medmänniska som erbjuder en känslomässig närvaro. Ett socialt nätverk är av stor betydelse för en individs hälsa (Glanz, Rimer & Viswanath, 2008). Det finns ingen linjär responskurva mellan ett socialt nätverk och individens hälsa. Det är av betydligt större vikt att över huvud taget ha ett socialt nätverk än att ha ett omfattande (Ibid).

Wilson, Martin, Walsh & Richter (2011) diskuterar i en artikel uppkomsten av informationsdelning av klienters privata uppgifter mellan olika organisationer i England. Integritetsfrågan belyses ur rent praktiska aspekter, exempelvis införandet av ett omfattande datasystem, men även ur ett moraliskt perspektiv. Anledningen till varför vi nämner denna artikel är för att den visar svårigheterna och möjligheterna med flera olika perspektiv på en insats. Ett visst agerande kan ur ett perspektiv te sig rimligt medan det ur ett annat kan vara felaktigt. Detta kan appliceras på vår frågeställning om professionalitet i insatsen kontaktperson där det professionella perspektivet kan skilja sig från det lekmannamässiga.

## 2. Metod

### 2.1 Val av metod

Vi valde att göra en kvalitativ undersökning då den kvalitativa metoden erbjuder möjligheter att fånga och utveckla personers idéer och uppfattningar på ett djupare sätt än vad en kvantitativ undersökning skulle. I en kvalitativ studie får intervjudeltagaren möjlighet att kunna redogöra för sina tankar och uppfattningar om ämnet i fråga. Vi ville inte se våra deltagare som en siffra utan istället få möjligheten att få en djupare förståelse för hur de resonerar kring insatsen kontaktperson. Då vårt syfte var att undersöka socialsekreterarnas och kontaktpersonernas uppfattningar om insatsen kontaktperson tyckte vi att den kvalitativa intervjuformen på ett bättre vis gav respondenterna möjlighet att utveckla och brett redogöra för sina resonemang. Nackdelar med en kvalitativ undersökning kan vara att respondenternas utsagor missförstås eller feltolkas av intervjuaren, exempelvis att intervjuaren har en önskan om ett visst resultat på förhand och att intervjun formas efter detta. Även om denna risk knappt helt kan försvinna försökte vi minimera den genom att dels ställa följdfrågor när det uppstod oklarheter samt att spela in intervjuerna. Det gav oss möjligheten att lyssna på vårt material åtskilliga gånger. Vi valde en semistrukturerad utformning på våra intervjuer. Denna intervjuform blandar delar från fokus- och strukturintervjuer (May, 2001). Våra frågor var på förhand bestämda, men vi höll oss inte strikt till dessa, likt en enkät. Att kunna ställa följdfrågor till intervjudeltagarna var av stor vikt. Dessa frågor kunde vi improvisera på plats för att kunna fånga upp det som vi tyckte var intressant eller oklart. Semistrukturerade intervjuer ger både möjligheter att klargöra och utveckla (ibid). Ytterligare en av fördelarna med denna metod är att vi kunde styra in samtalet på de områden vi ville undersöka. Om vi märkte att intervjudeltagaren lämnade våra teman kunde vi relativt snabbt återgå till våra teman genom att ställa nya frågor. Det finns även en stor möjlighet att justera frågorna under själva intervjun. Samtidigt ville vi inte släppa intervjun helt lös utan vi byggde upp den på några grundfrågor som vi alltid har med oss. Detta för att kunna återgå till dessa frågor om vi inte kom på fler följdfrågor eller tyckte ämnet är uttömt. På detta vis fick vi en struktur som gav intervjun stabilitet men samtidigt möjlighet för intervjudeltagaren att själv bestämma vad han/hon ville prata om. Den semistrukturerade intervjuformen har många fördelar men ställer samtidigt krav på intervjuaren. Om man jämför med en mer strukturerad form är det av

större vikt att vara väl insatt i ämnet under själva intervjun och förmågan att kunna analysera innehållet fortlöpande är av stor vikt (ibid). Vi hade innan intervjuerna förberett oss noga genom att läsa lagtext, tidigare forskning samt bestämt vilka teoretiska utgångspunkter vi ville använda oss av i undersökningen.

## **2.2 Urval**

May (2009) skriver att det viktigaste kravet för att uppnå ett bra resultat är att respondenterna besitter kunskap och information om det intervjuaren ämnar undersöka. Eftersom vi i vårt syfte vill undersöka socialsekreterares och kontaktpersoners uppfattningar om insatsen kontaktperson ter det sig självklart att vi har valt att fokusera på dessa två grupper. Vi har intervjuat fyra socialsekreterare och två kontaktpersoner.

Vi valde att intervjua socialsekreterare som arbetar på Individ och familjeomsorg på en socialtjänst eftersom det är socialsekreteraren som bedömer huruvida insatsen kontaktperson är nödvändig samt dess syfte. Våra kriterier för gruppen kontaktpersoner var att de skulle ha ett pågående kontaktpersonsuppdrag. Vi valde att inte göra några avgränsningar i form av hur många år respondenten varit kontaktperson då detta skulle ha begränsat möjliga respondenter. En brist i undersökningen är att endast två kontaktpersoner intervjuades. Detta eftersom vi inte lyckades få tag i fler respondenter. Generaliserbarheten i undersökningen minskar då vi endast intervjuat två kontaktpersoner. Det är problematiskt att låta dessa två individer representera alla kontaktpersoner. Att få resultat som kan överföras till andra områden och andra sociala aktörer är att föredra då dessa resultat skulle öka den relativt begränsade forskningen om insatsen kontaktperson. De intervjuade kontaktpersonerna hade genomgått en socionomutbildning. Detta kan påverka vårt resultat eftersom utbildningen kan ha gett respondenterna andra typer av förhållningssätt kopplade till socialt arbete. Dock anser vi inte att de intervjuade kontaktpersonernas förhållningssätt överensstämmer med socialsekreterarnas endast på grund av utbildning. Kontaktpersonerna representerar inte en organisation på ett lika definierat vis och har rollen som lekmän.

## **2.3 Reliabilitet & Validitet**

Reliabilitet-betyder att resultatet man får ska bli detsamma om man upprepar

undersökningen flera gånger (Bryman, 2011). Vi ville tydligt klargöra vårt syfte för intervjudeltagarna för att minimera uppkomsten av missförstånd. Vi valde att använda diktafon då vi kunde fokusera på att leda samtalet istället för att föra anteckningar. Antecknandet kunde riskera att ta fokus från samtalet och försvåra reflekterande under den pågående intervjun. Detta reflekterande är signifikant för den semistrukturella intervjuformen som vi använde oss av. Vi transkriberade och kodade intervjuerna för att få en tydligare överblick över intervjumaterialet.

Validitet menas med att man verkligen undersöker det man avser att undersöka (Bryman, 2011). Vi försökte säkerställa detta genom att vara noggranna när vi formulerade våra intervjufrågor. Detta för att frågorna verkligen skulle leda in respondenterna på de områden vi ville undersöka. Vi själva, handledare och övriga läsare ska enkelt kunna se hur vi har genomfört vår undersökning och hur resultatet har blivit. Allt för att alla som läser undersökningen ska kunna kontrollera vilken grad av reliabilitet och validitet som finns. Det är vår förhoppning att läsaren inte uppfattar vårt utförande och våra slutsatser som personliga värderingar eller teoretiska inriktningar. Detta är en viktig del i forskningsarbetet inom kvalitativt arbete (Bryman, 2011).

## **2.4 Etik**

Det är av stor vikt att i forskning ständigt reflektera kring etiska överväganden. Endast då man är medveten om etiska principer kan man fatta genomtänkta beslut om vad som är lämpligt och riktigt i en undersökning (Bryman, 2011). Vi informerade intervjudeltagarna i förväg vad samtalet skulle handla om och vad vår undersökning gick ut på. Även syftet och frågeställningarna presenterades. Respondenterna fick ett klargörande att deltagandet var helt frivilligt och att de kunde välja att hoppa av när de ville. Respondenterna hade givetvis rätt att själva bestämma hur länge de ville medverka. Vidare upplyste vi respondenterna om att allt de berättar kommer att behandlas med stor konfidentialitet. Personuppgifter förvarades på ett säkert sätt och avidentifiering av namn och platser har skett i vår text. Vi har inte använt informationen vi fått från respondenterna till något annat än undersökningen.

Vi var noggranna med att fokusera samtalet på insatsen kontaktperson och inte respondenternas specifika klienter. Detta för att i så stor utsträckning som möjligt

undvika känsliga uppgifter om klienter.

## **3. Teori**

### **3.1 Inledning**

Vi har tre teoretiska utgångspunkter som vi kommer att applicera på vår undersökning. Dessa tre utgångspunkter är professionellt socialt arbete, normalitet och kontroll kontra stöd. Ett syfte med insatsen kontaktperson är att förebygga allvarigare social problematik. Hur vet man att en kontaktperson som är en lekmannainsats är tillräcklig som insats? Genom att belysa skillnader mellan professionellt socialt arbete och lekmanuuppdrag ges en möjlighet att undersöka föreställningar kring dessa frågor. Den andra teoretiska utgångspunkten vi utgår ifrån är normalitet. Är uppfattningen att klienter inom det sociala arbetet är avvikande och att insatsen kontaktperson ska fungera genom att en person med mindre avvikande normer visar hur man lever efter dessa normer? Hur ser dessa normer ut? Den sista teoretiska utgångspunkten fokuserar på kontroll och stöd. Vi frågar oss om det finns ett syfte från socialtjänsten att kontrollera klienten via insatsen kontaktperson.

### **3.2 Professionellt socialt arbete**

Då det inte finns en tydlig definition på vad socialt arbete är så blir det problematiskt att försöka fastslå vad som skiljer en professionell socialarbetare från en lekman inom socialt arbete. Det finns många lekmän som utövar och engagerar sig i socialt arbete. Det finns brukarorganisationer, olika typer av ideella och frivilliga organisationer, kontaktpersoner, kontaktfamiljer, familjehem m.fl. När kan vi från samhället lita på att lekmän är en tillräcklig hjälp för klienterna och vad är skillnaden mellan en lekman och en professionell socialarbetare. Forslund (1993) förklarar vilka beståndsdelar den professionella kompetensen består av. Forslund nämner att den professionella yrkesutövaren har god kännedom om verksamhetens mål. Med verksamhetens mål innefattar det ideologin bakom verksamheten och varför verksamheten existerar. Den professionella yrkesutövaren ska känna till den etiska kod som finns inom verksamheten och hos dess anställda. Den etiska koden reglerar vilken människosyn som verksamheten delar. Den professionella yrkesutövaren behöver också en systematisk teorigrund för sitt arbete. Detta innebär att utövaren måste fördjupa sig i de teorier som

används som förklaringsmodeller i relation till arbetsuppgifterna och att man måste ge teorierna högt värde som förklaringsmodell och hög trovärdighet. Vidare menar Forslund att den professionella yrkesutövaren ska ha en uppsättning av metoder. Utövaren måste själv anse att metoderna är användbara för verksamhetens arbetsuppgifter och att yrkesutövaren har färdigheter, kunskaper och erfarenhet som gör att han eller hon kan använda metoderna. Till sist så ska den professionella yrkesutövaren kritiskt granska sig själv, verksamheten och sina metoder. Detta kritiska granskande ska i längden utveckla nya metoder och nya kunskaper om ens arbete. Dessa fem beståndsdelar ska ha som funktion att erbjuda den anställde en professionell kompetens som ska bidra till välgrundade beslut (ibid). Vi vill klargöra att Forslunds resonemang om professionell kompetens inte behöver vara förknippad med en yrkesorganisation/profession. De beståndsdelar Forslund nämner är inte kopplade till ett yrkes strävan efter legitimation och auktorisation utan beskriver ett professionellt förhållningssätt. Detta professionella förhållningssätt kan även individer som inte arbetar utifrån en organisation ha.

Nørager (1985) beskriver vad som kännetecknar en professionell kontra en lekmanamässig relation. En professionell relation präglas av distans, regelstyrning, sak- och uppgiftsorientering, och planering. Den lekmanamässiga relationen präglas av närhet, spontanitet, äkthet och intresse för den andre (Nørager, 1985). I det professionella sociala arbetet finns en inbyggd dualism. Det betyder att socialsekreterarens arbete innehar en hjälparroll och samtidigt en kontrollfunktion mot klienten. Delar av den lekmanamässiga relationen påminner om de förväntningar som finns på en socialsekreterare. Nämligen att socialsekreteraren förväntas ha kunskap om lagar och regler men samtidigt skapa varaktiga relationer med sina klienter. Då kan socialsekreterarens och klientens kontakt ha inslag av både den professionella och den lekmanamässiga relationen som Nørager beskriver.

### **3.3 Normalitet**

Det sociologiska perspektivet utmärker sig gentemot många andra vetenskaper genom att ha en tämligen vag definition av normalitet. Det är enklare att definiera vad som är normalt när det finns hårda fakta som man kan kategorisera in i olika fack (Svensson,



2007). Normalitet inom sociologin baseras istället på de regler och normer som existerar i ett samhälle. Regler och normer står varandra nära, fast där regler ofta är formaliserade och tydliggjorda, är normer mer uttalade direktiv för hur man ska bete sig i ett samhälle. Dessa normer är resultatet av de kollektiva förväntningar ett samhälle har på en individ och de blir ofta som tydligast när någon överträder dem, avviker från det normala (Svensson, 2007). Det finns olika sätt för samhället att undvika dessa avvikelser. Ett av dem är att använda insatsen kontaktperson där en klient får en civil person i samhället som förebild och får stöd i att anpassa sig till gällande normer (Johansson, Franséhn & Regnér, 2011).

Dessa kollektiva förväntningar formar och internaliseras av individer. Man lär sig under sin uppväxt vilka sociala koder och normer som existerar och vilka konsekvenser det kan få om man bryter mot dem (Berger & Luckmann, 1966). Dessa föreställningar är väldigt svåra att förändra och är ofta desamma under längre perioder. Normalitetstanken uppstod under 1820- talet då den ersatte upplysningens tankar om ”idealet”. Det fanns olika sätt att tolka normalitetsbegreppet under denna tid. Vissa uppfattade det som något eftersträvansvärt, att vara normal var att vara god och göra det rätta. Andra tolkningar menade på att det normala var något mediokert, något som varje individ levde upp till och som inte gjorde människor unika. Uppfattningar som fortfarande finns i dagens samhälle, och som kommer finnas även i morgondagens. Normerna kan dock förändras över tid och plats då normalitet är väldigt kontextbundet. Olika sociala regler kan gälla för exempelvis arbetsplatsen och hemmet (Svensson, 2007).

Normaliteten är föränderlig, det som var onormalt för 20 år behöver inte automatiskt vara det idag. Det avvikande utmanar ständigt det normala, och det kan lyckas om internaliseringen av samhällets invånare förändrats, om de kollektiva förväntningarna omformats (Svensson, 2007). Ett bra exempel på ett område som det skett stor förändring i på relativt få år är jämställdheten mellan män och kvinnor i samhället. Kön ses numera som en social konstruktion som bygger på uppfostran, kultur och maktstrukturer (Hydén & Månsson, 2006). Det är samhället och dess förväntningar som sätter ramar för en persons utveckling.

### 3.4 Kontroll och stöd

Fostran och disciplin är två inslag som gör sig påmind i det sociala arbetet. Idag talas det mer om stöd och hjälp än fostran och disciplin. Dock kvarstår viljan att rätta till ett "fel" som samhället finner hos en klient. Klienten behöver vägledas till en bättre social hållning. Hur man väljer att vägleda klienter har förändrats över tid. Den nya socialtjänstlagen ville utesluta begrepp och insatser som innehåller någon form av övervakning. Man ville att frivillighet skulle präglade socialtjänstlagen. Förarbetena till insatsen kontaktperson var tydliga med att kontaktpersonen inte skulle vara socialtjänstens förlängda arm eller ha en kontrollerande funktion (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001). Skau (2001) säger att man inom socialt arbete sällan pratar om de kontrollaspekter som finns i stöd och hjälpinsatser. Vidare fortsätter Skau att kontrollen har dolts och antagit en mer subtil form men att den likväl existerar i hjälpapparaten.

Mats Franzén (2000) menar att det finns tre olika maktbegrepp, ett strukturellt, ett intentionellt samt ett relationellt. Det strukturella synsättet innebär att samhället består av olika strukturerande förhållanden som bestämmer de olika positioner individer kan ha och som avgör maktstrukturen. Exempelvis är klasstrukturen ett sådant förhållande. Till skillnad från det strukturella maktbegreppet handlar det intentionella maktbegreppet om olika handlingsteorier. Makten knyts till handlande aktörer och deras intentioner. Det strukturella och intentionella kan förenas och tillsammans bilda det tredje maktbegreppet, det relationella (ibid). Det relationella maktbegreppet bygger på antaganden om att makt och kontroll finns och verkar genom alla relationer (Svärd & Starrin, 2006). Makt och kontroll definieras bland annat av att få igenom sin vilja i en social relation, även om motparten inte har samma uppfattning. Svärd och Starrin menar att Foucault ansåg att makt och kontroll finns inneboende i relationerna och att makt och kontroll verkar från alla tänkbara håll. Enligt Giddens (2003) menade Foucault att makt och kontroll alltid för med sig motstånd. Vidare menade Foucault att i institutioner som hjälper människor på olika sätt får mottagaren svårare att upptäcka den makt och kontroll som likväl existerar. Detta gör att mottagaren får svårare att upprätthålla motstånd (Giddens, 2003).

## 4. Resultat & analys

I detta avsnitt analyserar vi vårt material från de utförda intervjuerna uppdelat på tre teman som fokuserar på insatsen kontaktperson nämligen insatsen ur ett kontrollperspektiv, den professionella rollen samt normalitetsuppfattningen.

### 4.1 Hur socialsekreterarna uppfattar insatsen ur ett kontrollperspektiv

Socialsekreterarna medger att insatsen kontaktperson kan ses som en kontrollfunktion, dock i varierande grad och typ av kontroll. Den socialsekreterare som var mest tveksam till frågan om det kunde finnas ett kontrollperspektiv konstaterade:

”Kontaktpersoner blir kanske inte så stor insyn i familjen, det är mer att man åker och gör roliga saker med barnet. Sen i det förtroendet som kan uppstå kan det komma upp saker som ger insyn i familjen, men det är på ett mer indirekt sätt...”.

Socialsekreteraren uttrycker en indirekt kontroll där kontroldimensionen kommer i andra hand då det är förtroendet mellan kontaktpersonen och barnet som är källan till eventuell kontroll och information om barnets familj. De andra var mer villiga att deklarerat att kontrollperspektivet finns:

”På ett sätt finns det kontroll eftersom det finns uppföljningar, och en kontaktperson har ju en skyldighet att informera om de misstänker att barnet far illa eller får reda på något. På ett sätt kan det vara en säkerhetsåtgärd eftersom man sätter in en annan vuxen som har insyn...”.

Här uttrycks en något tydligare kontroldimension i form av anmälningsplikt och uppföljning.

Betoningen på att det kan vara en säkerhetsåtgärd nämner socialsekreterarna. Alla uttrycker att det kan vara skönt att veta att det finns en pågående insats så att barnet inte släpps helt:

”Kontrollen kan ligga i socialsekreterarens ångest, när utredningar kommer fram till att det finns ett litet problem men inte tillräckligt stor för att använda andra resurser som Socialtjänsten har, det är inte så stort att vi remitterar till Bup men det finns en liten oro. Då menar jag att kontrollen finns från socialsekreterarens sida för då har jag fortsatt kontakt via kontaktpersonen och kan följa vad

som händer. Om jag istället inte använder insatsen kontaktperson utan istället lägger ner utredningen kan det dröja längre innan det kommer in en anmälan att barnet är snett på det. Ur den synpunkten finns det en kontrollfunktion...”.

Socialekreteraren uttrycker här en tydligare form av kontroll där inslag av övervakning förekommer. Socialekreteraren vill inte helt tappa kontakten med klienten och tillsätter därmed en kontaktperson för att klienten ska undvika allvarligare problematik i framtiden.

I enlighet med Skau (2001) är de intervjuade socialekreterarna medvetna om att det finns dimensioner av kontroll i hjälpapparaten. Resultatet visar att de intervjuade socialekreterarna inte har en enhetlig syn på den möjliga kontroldimensionen i insatsen kontaktperson. Skau styrker detta då hon menar att man i socialt arbete sällan pratar om den kontroll som existerar i stödinsatser. Samtidigt kvarstår det sociala arbetets funktion att ”rätta” till fel hos klienten. Det har skett en förändring i perspektiv från begrepp som fostran och disciplin till frivillighet och stöd. Man hjälper klienten istället för att ”fostra” klienten. Vad innebär denna förändring? I jämförelse med begreppet empowerment, hjälp till självhjälp, finns det många likheter. Man försöker motivera och förändra självinsikten hos klienter istället för att ”säga åt” eller kontrollera dem hur de bör agera och vara. Skau (2001) menar att kontrollen i socialt arbete har dolts och antagit en subtilare form. Enligt Giddens (2003) menade Foucault att makt och kontroll alltid för med sig motstånd. Vidare menade Foucault att i institutioner som hjälper människor på olika sätt får mottagaren svårare att upptäcka den makt och kontroll som likväl existerar. Detta gör att mottagaren får svårare att göra motstånd (Ibid). Socialt arbete har via nya perspektiv som präglas av frivillighet och stöd lyckats dölja de kontroldimensioner som existerar i socialt arbete. Detta medför att klienten får svårare att upprätthålla motstånd. Vidare kan detta innebära att de parter som är inblandade i insatsen inte lika tydligt uppfattar de kontroldimensioner som socialekreterarna tycker sig se.

Socialekreterarna påpekar att kontrollfunktionen inte är det primära, utan att insatsen först och främst är en stödfunktion där kontrollen följer med. På frågan huruvida socialekreterarna tror att kontaktpersonerna är medvetna om kontrollfunktionen som

kan förekomma fick vi blandade svar. De kontaktpersoner med utbildning ansågs kunna reflektera mer kring kontrolldimensioner det än de som inte har utbildning. Möjligheten fanns att kontaktpersonerna inte funderade över kontrolldimensioner kring insatsen utan endast funderade i stödtermer. Om inte detta klargjordes för dem, exempelvis: ”Sen finns det säkert socialsekreterare som säger till kontaktpersonen att nu får du hålla lite koll på hur mycket mamman dricker egentligen och sådär.”. Detta kan ses som ett exempel på en informell kontroll från socialsekreterarna. Det finns inte uttalat i syftet men kan ändå bli en del av uppdraget för kontaktpersonen. Då det inte är förenligt med föräldrarollen att dricka alkohol kan det finnas misstankar från socialsekreterarens sida som kontaktpersonen får i uppdrag att kontrollera och rapportera vidare.

#### **4.2 Hur kontaktpersonerna uppfattar insatsen ur ett kontrollperspektiv**

De intervjuade kontaktpersonerna upplever inte att det finns någon kontrollfunktion från socialsekreterarens sida. De ser inte sig själva som extra informatörer till socialtjänsten utan som en vuxen person som inte kan utöva någon myndighetsutövning mot barnet. En av kontaktpersonerna konstaterar att det inte verkar finnas speciellt stort intresse för uppföljning i hennes fall:

”I den som jag har jobbat med har jag ingen kontroll, jag har inte varit i kontakt med socialsekreteraren över huvud taget på ett helt år, så det är ingen kontroll däremellan alls. Hon kontrollerar inte ens om jag träffar henne eller inte. Ingen uppföljning och ingen handledning. Det blir mer att jag är hennes kontaktperson och jag har kontakt med familjen. Det har nästan blivit att jag själv format insatsen tillsammans med hennes mormor.”.

Kontaktpersonerna upplever inte att det finns någon kontrolldimension i deras uppdrag. Kontaktpersonerna uttryckte en brist på samarbete där socialsekreterarna inte tog sitt ansvar och följde upp insatsen. Kontaktpersonerna kände sig lämnade i rollen som hjälpare till sina klienter. De betonar istället de stödfunktioner som kontaktmannskapet innebär. Foucault menar att det kan vara svårt att upptäcka den kontroll som en hjälpande organisation kan besitta (Giddens, 2003). Detta kan möjligen förklara varför kontaktpersonernas svar skiljer sig åt från socialsekreterarnas när det kommer till kontrollinslag i insatsen.

### 4.3 Hur socialsekreterarna ser på kontaktpersonens roll ur ett professionsperspektiv

De intervjuade socialsekreterarna uttryckte liknande tankar kring kontaktmannaskapets roll. Det har skett en förbättring i villkoren för kontaktpersonerna, då de inte längre får uppdrag med en allvarlig social problematik:

”Jag tycker det har blivit mycket bättre. Men jag tror också att det handlar om att man satt mer gränser för vad de ska göra och vad de inte ska göra. Sen har vi även kontaktpersoner som är mer kvalificerade, poliser, eller som är utbildade socionomer. Och dom får ju svårare uppdrag med, eftersom de har en annan professionell kompetens. Så man försöker fördela däremellan. Det är också ett dilemma med kontaktperson, är du en amatör som städar på Willys, då kanske du inte ska ha ett uppdrag som om du vore utbildad socialsekreterare. Då har du olika kunskaper, sen behöver inte det betyda att du är sämre...”

En annan socialsekreterare är inne på samma spår: ”Det är en svår matchning, ibland misslyckas vi, ger någon person som inte har tillräcklig kompetens ett för svårt uppdrag, det händer. Men jag tycker nog att det händer mer och mer sällan...”. Inte bara matchningen har blivit bättre utan även bedömningen av vilka uppdrag som kontaktpersoner ska tilldelas.

”De remisser jag fick in skiljde sig väldigt. Om du hade en ungdom t.ex. som hade ett dåligt mående av något slag, någon depression eller något liknande, då kunde det i vissa fall om ungdomen inte ville ta emot någon annan hjälp ingå i kontaktpersonens uppdrag att man skulle stötta den unga i dess dåliga mående och det är ju inte riktigt det dom är syftade till. Där var min roll att gå in och gränsa så att kontaktpersonerna inte fick för svåra uppdrag som de inte skulle klara av...”

Här är socialsekreterarna överens om att det finns mer kvalificerade kontaktpersoner som besitter någon form av spetskompetens, exempelvis en socionomutbildning. Socialsekreterarna menar att man kan ge svårare uppdrag till dessa kontaktpersoner då de bedöms klara av att uppfylla syftet med insatsen.

Trots att socialsekreterarna i vissa fall ser fördelar med mer kvalificerade kontaktpersoner är de överens om att kontaktmannaskapet ska utföras av lekmän:

”Det kan finnas en poäng att det kommer folk utanför, dels att man får in ett annat tänk och sen även att barnet möter olika vuxna med olika bakgrund, som i sig är en erfarenhet. Är du då ett barn som kanske kommer från en socialt utstött miljö där du kanske har föräldrar som är arbetslösa eller missbrukar så är det väldigt nyttigt att få möta andra vuxna som har ett fungerande arbetsliv och ett fungerande familjeliv för att få kunna se den världen med.”.

Samt:

”Jag tror det är bra att det är en lekmannainsats. Men ibland tror jag även att det är bra att det kan finnas personer med någon sorts beteendevetenskaplig utbildning eller vårdutbildning, att de också tar sådana här uppdrag, som är lite mer vana.”.

Även en tredje socialsekreterare stämmer in:

”Blir det professionellt då blir det ett behandlingsarbete i någon form av öppenvård, och då är det något annat. Kontaktmannaskap ska vara, som jag ser det, något lekmanmässigt. Ibland slirar vi på detta eftersom vi har så få resurser generellt men det är en stödfunktion. Jag tycker lagen har rätt i det. Det professionella ska socialtjänsten göra, det kan du aldrig lägga över”.

Enligt Forslund (1993) består den professionella kompetensen av fem beståndsdelar. Dessa fem beståndsdelar är god kännedom om verksamhetens mål och syfte, en etisk kod som genomsyrar verksamheten, en systematisk teorigrund för verksamhetens arbete, en rad olika metoder och att kritiskt granska sitt eget arbete. Socialsekreterarna uttryckte en åsikt om nya perspektiv och förhållningssätt från lekmännen. Våra resultat visar att både kontaktpersoner och socialarbetare uppfattar att den professionella rollen präglas av fördjupade teorier, förklaringsmodeller, etiska koder, lagar och verksamhetsmål och att dessa hindrar den professionella från att erbjuda samma ”öppenhet” som en lekman kan erbjuda. Respondenterna menar att delar av den professionella kompetensen, i form av exempelvis socionomutbildning, som är viktigt för ett lyckat kontaktmannaskap. Detta ger utrymme för en situation som drar fördelar från både den professionella kompetensen och den lekmanmässiga rollen. Mer konkret en kontaktperson som har mervärdet, i form av frihet och öppenhet, från en

lekmannaroll och inslag av den professionella kompetensen i form av teoretiska förklaringsmodeller. Detta stämmer väl överens med socialsekreterarnas resonemang om en mer kvalificerad kontaktperson.

Det vanligaste svaret på frågan vad som skiljer professionellt arbete från lekmanmässigt var att det finns en metodik i utförandet i det professionella som inte alltid finns i det lekmanmässiga. För att denna metodik ska kunna existera i svårare insatser, där den är nödvändig, är det viktigt med handledning. Något som socialsekreterarna är överens om: ”Lite beroende på vilket uppdrag, men är det svåra uppdrag där det händer mycket så absolut. Jag menar, de är ändå lämnade och hamnar i svåra situationer...”. Det finns dock ingen övertygelse om att alla kontaktpersoner är i behov av handledning:

”Det beror på hur ärendet ser ut. I vissa fall nej, i andra fall absolut. Det är väldigt styrt av hur ärendet ser ut. Däremot tror jag att man bör uppmärksamma dom mer, vi slänger ut dom i intet, vi träffar och intervjuar dom och kollar så dom blir godkända. Och sen, ja, nu får ni sköta er själva och så ses man om ett halvår och har någon uppföljning om man har tur och sen ut igen och fortsätta...Om man har ett lite svårare ärende är det viktigt med handledning.”

Här visar resultatet tudelade uppfattningar. Handledning behövs vid svårare uppdrag där kontaktpersonerna ställs inför stora utmaningar, men inte när insatserna är av en enklare karaktär. Detta bekräftar ytterligare att kontaktpersonerna klarar av att utföra socialt arbete som inte är omfattande, trots sin lekmannaroll. Det som uppfattas vara ett professionellt arbete av de intervjuade socialsekreterarna är utbildning och att man som professionell har ett metodologiskt förfarande som bygger på forskningsbeprövad erfarenhet i sin behandling.

#### **4.4 Hur kontaktpersonerna ser på sin egen professionalitet**

Kontaktpersonerna uttrycker en önskan om ett ökat samarbete med socialtjänsten. En av de intervjuade berättar att han flera gånger fått sköta kontakter gällande barnet med andra myndigheter själv. Att som en lekman utan någon större vetskap om lagar och liknande behöva göra detta tycker han är ett för stort ansvar att lägga över på en



kontaktperson. Kontaktpersonerna uttrycker båda att deras socionomutbildningar är en stor fördel i deras arbete med klienten i deras pågående insats. De har fått verktyg för att kunna sköta arbetet på ett mer effektivt sätt, även om båda påpekar att insatsen inte bör bli för behandlingsinriktad:

”Jag tror nog att risken är att om man bara har professionella blir det för mycket åt behandlingshåll, jag tror nog att det är ganska bra att man har många kontaktpersoner som inte är professionella. Då kan man möta det på ett annat sätt, man har ju alla de här andra myndighetspersonerna som är professionella runt omkring som kan styra åt vissa håll, men så har man den här personen, lekmannen eller den vanliga personen, som inte är professionell och kan se det ur ett annat perspektiv. Som har varit med om andra saker och kan visa barnet andra sidor av problemet.”

Det råder olika uppfattningar om kontaktpersoner får för svåra. Kontaktpersonerna uppger att man som kontaktperson får ta ett för stort ansvar och att socialsekreteraren ofta lämnar över en stor del av ansvaret på kontaktpersonen. Nørager (1985) beskriver vad som präglar en professionell relation (distans, regelstyrning, sak- och uppgiftsorientering, och planering) respektive en lekmanrelation (närhet, spontanitet, äkthet och intresse för den andre). Kontaktpersonerna anser att deras insats hade blivit bättre om de hade haft ett nära samarbete med ansvarig socialsekreteraren. I enlighet med vad Nørager säger så visar resultatet att kontaktpersonerna i dessa situationer fått ta över delar av den professionella relationen i form av planering och uppgiftsorientering.

En kontaktperson har till stor del fått forma insatsen hur hon velat, utan påverkan från socialsekreteraren. Detta kan enligt henne vara både problematiskt och fördelaktigt. Om man som kontaktperson har utbildning kan det vara en fördel att själv få bestämma formen. Den andra kontaktpersonen tog upp exempel då det har lämnats över för mycket ansvar till honom, där han inte har kunnat hantera det. Därmed har insatsen inte blivit så effektiv som den bör vara.

#### 4.5 Socialsekreterares föreställningar om normalitet och avvikelse i insatsen

Ingen av socialsekreterarna menar att syftet med insatsen är att ge en ”manlig/kvinnlig förebild” till klienten. De berättar att detta var vanligare förr och att man nu istället fokuserar på andra saker än kön:

”Aldrig använt mig av ”manlig/kvinnlig förebild” som motivering för en kontaktpersonsinsats. Har istället använt mig av en trygg, positiv vuxenkontakt, det är standarden. Tanken med kontaktperson är att du ska vara ett gott föredöme för den unge, både när det gäller sådana saker som att man kommer i tid, att man hör av sig, alla de här vanliga sakerna. Man ser inte kontaktpersonen som ett substitut för en vanlig familjkonstellation. Kontaktpersonen ska komplettera det nätverket barnet redan har.”

Enligt Berger & Luckmann (1966) formas och internaliseras värderingar hos individer under sin uppväxt efter etablerade normer och regler som finns i samhället. Processen präglas av att den skapar likartat beteende hos individer baserat på vad som anses vara rätt och fel. När internaliseringsprocessen misslyckas och personer agerar på ett irrationellt sätt som inte överensstämmer med den samhälleliga normen uppstår avvikelser. Avvikelserna ses ofta som störande för ordningen och ett samhälle har ett behov av att minimera dessa. De anses ofta inte bara som störande för den allomfattande strukturen utan även skadligt för individen själv (ibid). Vårt resultat visar att motiveringar och syfte med insatsen kontaktperson har förändrats över tid. I de första formerna för denna insats fanns ofta syftet att barnet skulle få en manlig förebild (då det ofta är ensamstående mödrar som är föremål för insatsen kontaktperson) då en sådan saknades i dess nätverk (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001; Johansson 2006). Vårt resultat visar att denna motivering inte längre används av socialsekreterarna som istället påtalar att man i mångt och mycket gått ifrån att tänka i banor kring kön när det gäller tillsättning av kontaktperson. En del påpekar att det inte längre är ”inne” med att använda kön som motivering. Det är möjligt att detta faktum följer det övriga samhällets trend i att minska betydelsen av personers kön. Eller att man som socialsekreterare anpassat sig och lärt sig tala efter de förväntningar som finns.

Det kan dock finnas praktiska hänsynstaganden förknippade till föreställningar om det manliga och kvinnliga, exempelvis att barn inte vill prata om de pubertala förändringar

ens kropp går igenom med en person av ett annat kön.

Socialsekreterarna berättar att även om könet på kontaktpersonen inte är det primära spelar det ändå roll i tillsättningen:

”Sen ofta är det så att när det är killar man ska tillsätta kontaktpersoner till är det män och till tjejer är det kvinnor. Det kan man ju fundera kring, det hade inte behövt vara så, i vissa fall är det bra att det är så, om du är en tonårstjej som behöver diskutera vissa saker som händer i kroppen och händer i huvudet är det kanske lättare att göra det med en kvinna. Samma sak om du är tonårskille att det kanske är lättare att snacka med en man. Samtidigt behöver det inte vara så, bara för att man vill prata om saker som typiskt handlar om det andra könet. Det är därför man frågar barnet, som ska ha kontaktperson, vad de själva önskar, och sen får man se om man kan tillgodose det.”

En socialsekreterare berättar att även om syftet till insatserna befriats från manliga och kvinnliga förebilder finns normen fortfarande kvar i det dagliga arbetet:

”Det finns fortfarande kvar, det märker man i ansökningarna, kanske tveksamt om det är föräldrarna själva som beskriver det på det sättet. De kan förklara att pappan är borta och att det kan påverka barnet, men i dom fall där föräldrar får hjälp att göra en ansökan via en kurator eller BUP där används det begreppet flitigt. Jag använder mig helst inte av det begreppet, men sen kan familjen ha önskemål som man försöker ta hänsyn till för att det ändå ska bli bra. Då kan man förmedla vad föräldrarna själva säger. Normen finns här likaväl som i samhället, och kanske ännu mer i de familjer som är konservativa genom sin kultur, att man har mer fastställda man- och kvinnoroller. Där man tänker att pojkar behöver aktiveras och leka av sig och behöver en manlig förebild medan tjejer och flickor, där är det ju inte att man tänker när man ansöker att min dotter behöver springa av sig. Det är dock naivt att tänka att en manlig förebild är lösningen på allting. Sen kan det ju finnas poänger med att det är en kille som är kontaktperson men det är inte det primära.”

Resultatet visar att användandet av manliga och kvinnliga förebilder inte motiverar syftet till insatsen, trots att dessa föreställningar lever kvar i det samhälle socialsekreterare är verksamma i. Ofta finns det föreställningar från familjers sida hur insatsen ska utformas och vilken sorts förebild deras barn ska få. De traditionella föreställningarna om kärnfamiljen och dess utformning lever alltså i hög grad kvar. Socialsekreterarna uppger att de inte nödvändigtvis måste finnas manliga eller kvinnliga förebilder utan att man istället eftersträvar en trygg, positiv vuxenkontakt. Socialtjänsten

vidhåller fortfarande normer genom matchningen mot familjers önskemål om manliga och kvinnliga förebilder.

#### **4.6 Kontaktpersoners föreställningar om normalitet och avvikelse i insatsen**

I kontaktpersonernas interaktion med socialtjänsten har de kommit i kontakt med begreppen manlig och kvinnlig förebild. De har själva funderat en del i barnorna om hur de som förebilder ska vara och vilka förebilder de förväntas vara, både från socialtjänsten och barnets anhöriga:

”Manlig förebild, förebild generellt? Jag kan ibland se mig som ett substitut till barnets mamma som inte längre är i livet, hon har bara sin mormor, så jag är lika gammal som hennes mamma skulle varit, så det kan bli att man blir lite av den här mammaförebilden för henne.”

Kontaktpersonen ser sig själv som en kvinnlig förebild för sin klient och anser att det är en stor del av insatsen. Kontaktpersonen värderar att det är viktigt för hennes klient att ha en kvinnlig förebild i sitt liv eftersom klientens mor inte länge finns i hennes nätverk.

## **5. Avslutande diskussion**

Detta kapitel inleds med en sammanfattning av resultat och slutsatser som är kopplade till våra frågeställningar. Vidare i detta kapitel vill författarna tillåta sig att blicka bortom den egna studien och se hur insatsen kontaktperson kan utvecklas i framtiden och vilka forskningsområde som kan vara av intresse.

### **5.1 Resultatdiskussion**

För att läsaren lättare ska kunna följa med i resonemang och slutsatser kring uppsatsens frågeställningar kommer vi återigen presentera dem. Den första frågeställningen är: vad betonas i insatsen kontaktperson: stödjande eller/och kontrollerande funktioner?

Resultaten visar att respondenterna betonar de stödfunktioner som insatsen kontaktperson innefattar. Det primära är stödfunktionen men vissa kontroldimensioner påtalas av socialsekreterarna. Socialsekreterarna beskriver tre olika typer av kontroldimensioner.

En indirekt kontroll där klientens relation med kontaktpersonen är källan till kontroll och information om klientens familj. Detta är en vag form av kontroll där kontrolldimensionen blir en konsekvens av det stöd och förtroende som klienten får från kontaktpersonen. Den andra typen är kontroll i form av den anmälningsplikt och uppföljning som tillkommer ett kontaktmannaskap. Det är den konkreta kontrolldimension som uttalas mellan de inblandade parterna (socialsekreteraren, klienten och dess föräldrar och kontaktpersonen) vid insatsen kontaktperson. Samt en tredje typ med en tydligare kontrolldimension där socialsekreteraren inte vill tappa kontrollen över klienten och tillsätter därmed en kontaktperson. Här uttrycks en önskan om vidare kontroll över klientens beteende där stödsatsen inte är i fokus-

Den andra frågeställningen är: hur förhåller sig kontaktpersonens arbete till det som anses som professionellt arbete? Socialsekreterarna tycker att det idag ges mindre svåra uppdrag till kontaktpersoner jämfört med för några år sedan. Resultatet visar att både socialsekreterare och kontaktpersoner menar att kontaktpersonen kan utföra ett bättre kontaktmannaskap om denna har någon form av spetskompetens. Respondenterna identifierar socionomutbildningen som en spetskompetens för en kontaktperson. Socialsekreterarna nämner mer kvalificerade kontaktpersoner och att man till dessa kan ge uppdrag med en allvarligare problematik.

Resultatet visar att respondenterna såg att den professionella rollen var förankrad i de fem beståndsdelar som Forslund (1993) beskriver. Vidare fann vi att respondenterna förknippade den professionella rollen som låst av dess organisation och struktur medan lekmanrollen ger nya förhållningssätt och perspektiv. Detta skapar förutsättningar för lekmanrollen att kombinera nya förhållningssätt och perspektiv med professionell kompetens, exempelvis en mer kvalificerad kontaktperson.

Den tredje frågeställning är: hur definieras insatsen i förhållande till föreställningar om normalitet och avvikelse? I den tidigare forskningen kring ämnet finns det exempel på att socialtjänsten använt insatsen för att ge barn manliga/kvinnliga förebilder. Våra resultat visar tydligt att socialsekreterare slutat motivera insatser med detta som syfte men att det fortfarande lever kvar i verksamheten. Det är mycket möjligt att det, precis

som socialsekreterarna påtalade, inte är ”inne” med motiveringar utifrån kön längre. Är detta en lämplig anledning för socialsekreterare att utgå ifrån? Borde de inte istället utgå från sin professionella kompetens och inte efter vad som är populärt? Även om manliga/kvinnliga förebilder inte motiveras som syfte till insatsen kontaktperson vore det naivt att tro att könet inte spelar någon som helst betydelse. Detta visar sig bland annat i de föreställningar samhället, inkluderat kontaktpersonerna, visar upp. Resultatet visar att socialtjänsten ofta får påtryckningar från ansökande familjer som önskar ett visst kön på deras barns kontaktperson. Även våra kontaktpersoner har lagt vikt vid vilket kön i relation till klienten man har. Frågan är hur utvecklingen kommer gå vidare härifrån, kommer könet spela en stor roll i socialtjänstens arbete eller kommer utvecklingen fortsätta mot ett samhälle utan fokus på könet och de heteronormativa värderingar som känns allt mer åldersstigna?

## 6. Referenslista

- Andersson, G & Bangura Arvidsson, M. (2001) *Meddelanden från Socialhögskolan. Vad vet vi om insatsen kontaktperson/-familj? En kunskapsöversikt*. Lund
- Berger, P & Luckmann, T (1998) *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm: Wahlström & Widstrand
- Blom, Björn & Moré, Stefan & Nygren, Lennart (2006). *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Claesson, S., Johansson, M., & Roman, S. (2002). *Kontaktfamilj – för vem?* Meddelande 2002: 39. Jönköping: Länsstyrelsen, Sociala avdelningen
- Eklundh, L. ( 2002). *39 kontaktfamiljer – en studie av förväntningar och motiv*. Stockholm: Socialhögskolan
- Franzén, M. (2000) I fråga om makt . Diskurser, resurser, kontexter. I: Goldberg, T (red) *samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur.
- Giddens, A. (2003) *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur
- Glanz, K, Rimer, B, Viswanath, K (2008). Health behavior and health education: Theory, research, and practice (4 uppl.), (pp. 3-22). San Francisco, CA
- Hart, K, & McGarragle, O 2010, 'Perceived Social Support from Counselors and Client Sobriety During Aftercare: A Pilot Study of Emotional and Functional Support', *Alcoholism Treatment Quarterly*, 28, 2, pp. 198-229.
- Hydén, M & Månsson, S. (2006) ”Kön i teori och praktik” i Meeuwisse, A., Sunesson, S., & Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur

Johansson, H (2006) *Brist på manliga förebilder – dekonstruktion av en föreställning och dess praktik*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Johansson, H, Franséhn, M & Regnér, M. (2011) ”Varför gillar socialsekreterare insatserna kontaktperson och kontaktfamilj?” i Höjer, I & Höjer, S. (red.) *Familj, vardagsliv och modernitet – en festskrift till Margareta Bäck-Wiklund*. Göteborgs universitet: Institution för socialt arbete.

Johansson, L., & Regnér, M. (2003). *Ensamma föräldrar och vanliga familjer*. Skriftserien 2003:8. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.

May, T (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Nørager, T (1985) *Hovedlinier i Habermas' seneste forfatterskab. I: J.Habermas – Samtalens fornuft*. Köpenhamn: Rosinante

SFS 1980:620. Socialtjänstlag.

SFS 1990:52. Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga.

Skau, G. (2001) *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber

Socialstyrelsen (1985) *En vanlig människa. Om kontaktpersoner/kontaktfamiljer i socialt arbete*.

Socialstyrelsen offentlig statistik (2009) (<http://www.socialstyrelsen.se/>)

SOU 1977:40 *Socialutredningens slutbetänkande*. Stockholm: Socialdepartementet.



Svensson, K. (2007) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Swärd, H & Starrin, B. (2006) ”Makt och socialt arbete” i Meeuwisse, A., Sunesson, S., & Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur

Vinnerljung, B, & Franzén, E (2005). *Kontaktfamilj/kontaktperson – omfattning och samband med placering i dygnsvård*. Socialvetenskaplig Tidsskrift, 2005;12:345-365.

Wilson, R, Martin, M, Walsh, S & Richter, S (2011) *Re-Mixing Digital Economies in the Voluntary Community Sector? Governing Identity Information and Information Sharing in the Mixed Economy of Care for Children and Young People*. Social Policy and Society Volume 10, Issue 03, pp 379 – 391. Cambridge University Press 2011.

## **Information till socialsekreterare/kontaktpersoner angående intervjuer**

Vi heter Dennis Andersson och Simon Larsson. Vi läser den sjätte terminen på socionomutbildningen vid Lunds Universitet och skriver en C- uppsats om insatsen kontaktperson. Vi skulle gärna vilja intervju socialsekreterare för att höra deras uppfattning om insatsen.

Vårt syfte är att undersöka socialsekreterarnas och kontaktpersonernas uppfattning om insatsen kontaktperson.

Ert deltagande är helt frivilligt och ni får när ni vill avsluta er medverkan. Ni behöver inte heller svara på alla frågor vi ställer, skulle ni av någon anledning inte vilja är det bara att avstå. Vi kommer behandla uppgifter om er på ett konfidentiellt vis, allt för att inte röja några personuppgifter. Vid användning av citat kommer detta göras på ett sätt som garanterar att identifiering av en enskild person är omöjlig. Vi kommer att spela in alla samtal och sedan transkribera dessa. Detta material är det endast uppsatsförfattarna som har tillgång till och efter avslutad uppsats förstörs det. Vi kommer att koda alla era namn och arbetsplatser. Intervjun tar cirka en timme.

Vår handledare är universitetslektor Norma Montesino. Hon bedriver forskning på Socialhögskolan vid Lunds Universitet och medverkar även som lärare i socionomutbildningen.

Om ni är intresserade eller undrar något, hör gärna av er:

Simon Larsson: 073-3228716      E-mail: [simon.larsson.250@student.lu.se](mailto:simon.larsson.250@student.lu.se)

Dennis Andersson: 076-8605631      E-mail: [sop08dan@student.lu.se](mailto:sop08dan@student.lu.se)

Med vänliga hälsningar,

Simon & Dennis

## **Intervjuguide (socialsekreterare)**

### **Inledande:**

- Berätta kortfattat om ert yrke.
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Stor erfarenhet av kontaktperson som insats?
- Hur många ärenden i dagsläget är aktiva där kontaktperson finns? Upplever du att det är en vanlig insats som du ofta arbetar med?

### **Tema 1 - Motiv/Syfte:**

- Vilken problematik hos barnet ligger ofta till grund för kontaktperson?
- Vilket syfte har insatsen?
- Hur ser själva proceduren ut när en kontaktperson utses?
- Sker det någon matchning mellan barnets behov och kontaktpersonens lämplighet?
- Hur tas kontakten med kontaktpersonerna?
- Hur stor information om barnet får kontaktpersonen?
- Hur stor vägledning för kontaktpersonen?
- Har ni tillsammans med kontaktpersonen diskuterat syftet? Vid ja: var ni överens? Vid nej: varför?
- Varför tror du kontaktperson är en så vanlig insats?

### **Tema 2 - Kontroll kontra stöd:**

- Är insatsen endast stödbaserad, eller kan det finnas inslag av kontroll? Vid ja: hur är kontrollen utformad?
- Upplever du att kontaktpersonen är medveten om att det kan föreligga en kontrollaspekt?
- Tror du att kontaktpersonen kan uppleva det så?

### **Tema 3 - Professionalitet:**

- Vilka egenskaper tycker du att en kontaktperson bör ha?

- Anser du att kontaktpersoner bör ha handledning av professionella social arbetare? Motivera.
- Vad anser du om den generella svårighetsgraden för kontaktpersonernas uppdrag? Då kontaktpersoner ofta är amatörer eller icke professionella inom socialt arbete har kontaktpersonerna uppdrag som en amatör eller icke professionell bör klara av?
- Hur tycker du ett professionellt arbetssätt skiljer sig från det arbete som kontaktpersoner utför?
- Tror du att barnet/klienten uppfattar kontaktpersonen som en del av socialtjänsten?
- Tycker du att kontaktpersoner borde vara socionomer? Motivera!

#### **Tema 4 – Normalitet**

- Vi har läst mycket om ”manlig” förebild eller att den unge behöver en förebild. Har du använt dig av det som motivering för insatsen kontaktperson? Vad innebär en förebild för den unge? Vilka egenskaper söker man då efter? Vilken typ av problematik krävs för att du ska föreslå en kontaktperson som insats?

## **Intervjuguide (kontaktperson)**

### **Inledande:**

- Hur länge har du varit kontaktperson?
- Stor erfarenhet av kontaktperson som insats?

### **Tema 1 - Motiv/Syfte:**

- Vilken problematik hos barnet ligger ofta till grund för insatsen kontaktperson?
- Vilket syfte har insatsen?
- Hur ser själva proceduren ut när en kontaktperson utses?
- Sker det någon matchning mellan barnets behov och kontaktpersonens lämplighet?
- Hur tas kontakten med socialsekreterarna?
- Hur stor information om barnet får du?
- Hur mycket kontakt har du med socialsekreteraren?
- Har ni tillsammans med socialsekreteraren diskuterat syftet? Vid ja: var ni överens? Vid nej: varför?
- Varför tror du kontaktperson är en så vanlig insats?

### **Tema 2 - Kontroll kontra stöd:**

- Är insatsen endast stödbaserad, eller kan det finnas inslag av kontroll? Vid ja: hur är kontrollen utformad?
- Har socialsekreteraren pratat med dig om att det kan föreligga en kontrollaspekt?

### **Tema 3 - Professionalitet:**

- Vilka egenskaper tycker du att en kontaktperson bör ha?
- Anser du att kontaktpersoner bör ha handledning av professionella social arbetare? Motivera.
- Vad anser du om den generella svårighetsgraden för kontaktpersonernas/dina uppdrag? Då kontaktpersoner ofta är amatörer eller icke professionella inom socialt arbete har kontaktpersonerna uppdrag som en amatör eller icke

professionell bör klara av?

- Hur tycker du ett professionellt arbetssätt skiljer sig från det arbete som kontaktpersoner utför?
- Tror du att barnet/klienten uppfattar kontaktpersonen som en del av socialtjänsten?
- Tycker du att kontaktpersoner borde vara socionomer? Motivera!

#### **Tema 4 – Normalitet**

- Vi har läst mycket om ”manlig” förebild eller att den unge behöver en förebild. Har du varit med om att det som syfte till insatsen? Vad innebär en förebild för den unge? Vilka egenskaper söker man då efter?