



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Socialsekreterarnas erfarenhet av mötet med socialt utsatta barn och ungdomar- en (kvalitativ) intervjustudie

Amra Selman

Kandidatuppsats SOPA63

HT2018

Antal ord: 12758

Handledare: Mikael Sandgren

Abstract

Author: Amra Selman

Title: Social workers experience of meeting with children/young people

Supervisor: Mikael Sandgren

Assessor: Eva Palmblad

Children and youth's right to make their voices heard, as well as the right to partake in different matters, has strengthened with laws and guidelines (Socialstyrelsen, 2003). The aim of the study is to examine the experience of employees in their work with socially vulnerable children and adolescence - with a focus point on the right to participation in different matters. The study includes qualitative interviews with six social workers, employed at the department of economic support in two different municipalities in the area of Skåne. An analysis has then been completed using a perspective on power. As reported by the social service is client influence emphasized as an important task within the organisation, as well as in the encounter with clients. This fact has also been confirmed by respondents in the study. Given by the respondent's answers, it appears that the degree of youth's right to participation in social work varies to a certain extent. The gathered empirics show that social workers can experience a restriction in their work with clients due to laws and rulings. However, there is a will to accomplish more for the sake of their clients. Keeping in mind the perspective of power structures, it appears that the organisation which the social workers belongs to, is the primary power-source. In order to create a connection with the adolescence, it can be beneficial for the social workers to adapt their language. The study concludes that even though social workers are supposed to keep the will of the child in mind, in practice this occurs to little extent. The majority of the respondents in the study also confirms that they have little direct contact with the children, due to that it should be avoided until they reach a certain age and maturity. Social workers are widely controlled and affected by the organization's budget and goals. In order to increase the role of the client perspective in the social services, it is important for the matter to gain more attention from the organisation itself, as well as politicians.

Keywords: client perspective, youth, influence, participation, cooperation and child perspective.

Innehållsförteckning

1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	8
1.2.1 Frågeställningar.....	8
1.3 Disposition.....	8
1.4 Bakgrund	9
1.4.1 Synen på brukarinflytande.....	9
1.4.2 Barnkonventionen och presentation av lagstiftning	9
2. Kunskapsläget	10
2.1 Beaktandet av barnperspektivet.....	10
2.2 Barnombudsmannens undersökning kring frågor som rör barn och ungdomar	11
2.3 Barn och ungdomars inflytande.....	12
2.4 Shiers delaktighetsmodell	13
2.5 Rätten till delaktighet i den norska barnavården.....	14
2.6 Ungdomars rätt till delaktighet i tvångsvård.....	15
3. Teori	16
3.1 Makt som fenomen	16
3.2 Organisationen som primär maktkälla.....	16
3.3 Socialsekreterarnas handlingsutrymme	17
3.4 Maktlöshet	18
4. Metod	20
4.1 Valet av metod.....	20
4.2 Urval.....	20
4.3 Intervjuer	22

4.4 Databearbetning	22
4.5 Kodning	23
4.6 Förförståelse	23
4.7 Metodens tillförlitlighet	24
4.8 Metoddiskussion	26
4.9 Etiska ställningstaganden	26
5. Resultat och analys	28
5.1 Vikten av att lyssna på ungdomen/barnet	28
5.2 Socialsekreterarnas förhållningssätt till ungdomarna/barnen	30
5.3 Vikten av barnperspektiv	32
5.4 Samarbetet är en utmaning med ungdomarna	34
5.5 Motstånd från ungdomar	35
5.6 Socialsekreterarnas uppfattning om brukarperspektiv	36
5.7 Brukarperspektivets roll i socialtjänstens arbete	37
5.8 Önskan av färre klienter för att förbättra socialtjänstens arbete	38
6. Avslutande diskussion	39
Referenslista	41
Bilaga 1	43
Bilaga 2	44
Bilaga 3	Fel! Bokmärket är inte definierat.

1.1 Problemformulering

I Sverige har barnkonventionen en viktig roll för barnens rättigheter som ska se till att skydda samt stärka barnens rättigheter. Alla barn ska få göra sin röst hörd i frågor som rör dem och barnens åsikter ska beaktas av vuxna individer med hänsyn till barnets mognad och ålder (Regeringen 2014, 8).

Socialtjänstens uppgift är att vara ett stöd för barn och familjer som har det svårt i hemmiljön med till exempel ekonomiska problem, dåliga relationer som påverkar barnet/ungdomen samt så ska socialtjänsten skydda barn som utsätts för våld i hemmet (Socialstyrelsen, u.å.). Socialtjänsten har riktlinjer som ska följas samt lagar och förarbeten, men trots detta framkommer det att barn upplever att de inte blir delaktiga i beslut som rör dem. Bris skriver i sin årsrapport för 2017 att många barn/ungdomar berättar i kontakten med Bris att de har haft dåliga erfarenheter av de insatser de har fått av socialtjänsten (Bris 2018, 6). Barnen/ungdomarna har upplevt att de inte blir förstådda men även att de blir hänvisade vidare utan att få hjälp (Bris 2018, 10).

För att ge socialtjänsten större möjligheter till att möta barn på ett konstruktivt sätt så fick Socialstyrelsen under 2017 i uppdrag av regeringen att fördela 360 miljoner kronor till de olika kommunerna runt om i landet, detta för att anställa mer personal till barn och ungdomsvården på socialtjänsten (Socialstyrelsen 2018, 9). Kommunerna har kunnat minska på arbetsbelastningen samt stressen för personalen och cheferna med bidraget från regeringen. Ett flertal kommuner har upplevt att kvaliteten på utredningar har blivit bättre och att uppföljningar av insatser för barn och unga har förbättrats (Socialstyrelsen 2018, 18). Ett exempel på hur en kommun i Sverige har valt att använda sig av resurserna som de har fått tilldelat är Sollentuna kommun.

Sollentuna använder sig av ett utvecklingsarbete som kallas för *”Soc för unga”* där syftet är att göra socialtjänsten mer känd och tillgänglig för ungdomar och barn. Målet med utvecklingsarbetet som socialtjänsten i Sollentuna bedriver är att försöka nå ut tidigt till fler ungdomar och barn så att de får en möjlighet att påverka sin egen situation tidigare. Sollentuna kommun hoppas på att detta utvecklingsarbete ska spridas och användas av andra kommuner i Sverige (Sollentuna, 2018). Sollentuna fokuserar på vad som är viktigt för dem när de arbetar med barn och ungdomar och utvecklingsarbetet nämner vikten av brukarperspektivet.

Brukarperspektivet är ett övergripande begrepp som innehåller brukarinflytande. En faktor till varför brukarperspektivet är viktigt beror på att klienterna får vara med och påverka i myndighetskontakten. Maktbalansen från socialsekreteraren till brukaren förskjuts och blir mer jämn. En annan viktig aspekt till varför brukarperspektivet är viktigt beror på att det är effektivt att utgå från vad klienternas verkliga behov är än det verksamheten tror klienternas behov är. En tredje aspekt som lyfts fram är vikten av legitimiteten, om klienterna får vara med och påverka så kan mer förståelse uppstå från klienternas sida om hur olika myndigheter arbetar (Dahlberg & Vedung 2001, 44).

I brukarperspektiv ingår brukarinflytande då det indikerar på möjligheten till att vara med och påverka. Om klienter får vara delaktiga kan det leda till att organisationer kan arbeta direkt med klienters verkliga behov. Om ett samarbete mellan klienten och socialsekreteraren finns kan en förståelse hos klienterna uppstå om hur myndigheter arbetar.

Eriksson (2015, 18) skriver att ordet inflytande syftar åt att brukarinflytande har med makt att göra. Brukarinflytandet handlar om att klienterna har en makt att utöva genom att de är med och påverkar samt skapar en förändring. Även Socialstyrelsen (2013, 46) har definierat att brukarinflytande är ett sätt för individer att vara med och påverka beslut som berör dem. Socialstyrelsen (2013, 46) skriver även att brukarinflytande innebär att individer får vara med och påverka olika verksamheters utformningar och styrningar som ger insatser till individerna. Eriksson (2015,15) skriver att brukarinflytande är ett fenomen som kan tydas på många olika sätt utifrån olika syften. Begreppet brukarinflytande har ett starkt symboliskt värde men det saknar ett fast innehåll. När ett begrepp saknar en kärna av betydelse som brukarinflytande kan det fyllas med olika betydelser beroende på vad som passar bäst för en viss aktör i en viss kontext (Eriksson 2015,15).

Brukare kan även vara barn och därmed behöver även barnperspektivet lyftas upp. Socialstyrelsen (2015, 9) skriver att när ett ärende på ekonomiskt bistånd berör ett barn ska socialtjänsten ta hänsyn till barnets situation och beakta barnets bästa. Barnperspektivet är något som socialsekreterare måste ta hänsyn till i beslut som berör barn och därmed är det relevant och undersöka hur det ser ut i praktiken. Lyfts barnperspektivet upp och hur arbetar de olika socialtjänsterna med barnperspektivet?

Det saknas forskning om hur yrkesverksamma ser på brukarinflytande/medverkan i kontakten med ungdomar. Det är viktigt att fånga yrkesverksammas perspektiv för att kunna belysa och bidra till fortsatt utveckling inom verksamheten. Andersson (2013, 103) skriver att det saknas forskning inom den sociala barnvården där flera aspekter inte har blivit uppmärksammat av forskare samt så finns det många frågor som forskare inte har ägnat sig åt ännu. Enligt Andersson (2013, 103) finns det mer forskning om den sociala barnvårdens insatser än om utsatta levnadsvillkor och det finns även mer forskning om samhällsvård än om ansökningar om hjälp och stöd.

I psykiatriutredningen från SOU 2006:100 framgår det att brukarinflytande kan beröra individnivå, verksamhetsnivå eller strukturell nivå. Brukarinflytandet kan bedrivas på olika sätt till exempel genom att sprida kunskap om ämnet i fråga, i utbildningssyfte samt i forskning och utvärdering av insatser (Eriksson, 2015, 24). Enligt SOU 2006:100 kan brukarinflytande även vara en fråga om maktindelning, demokrati, valfrihet, bemötande och empowerment.

När socialsekreterare arbetar med socialt utsatta barn och ungdomar som vanligtvis saknar inflytande i sitt liv, så kan samarbetet och delaktigheten bli problematisk och det är viktigt att undersöka socialsekreterarnas erfarenheter kring det. I detta arbete avgränsas brukarinflytande till individnivå då fokus i studien är att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma har av brukarperspektiv i kontakten med barn och ungdomar.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma har av brukarperspektiv i arbetet med socialt utsatta barn och ungdomar.

1.2.1 Frågeställningar

Vilka erfarenheter har yrkesverksamma av barn och ungdomarnas delaktighet i kontakten med socialtjänsten?

Hur beskriver yrkesverksamma inom socialtjänsten sina erfarenheter av samarbetet med socialt utsatta barn och ungdomar?

Hur förstår yrkesverksamma brukarinflytande i kontakt med socialt utsatta barn och ungdomar?

1.3 Disposition

Studien inleds i det första kapitlet med att presentera det valda områdets problem samt syftet med studien och frågeställningar. I det första kapitlet presenteras även bakgrunden till barnkonventionen och lagstiftningen. Kunskapsläget presenteras i kapitel två som innehåller fyra underrubriker.

Kunskapsläget har delats upp i fyra underrubriker då olika undersökningar och modeller tas upp samt för att det ska vara lätt för läsaren att få en överblick över den tidigare forskningen.

I det tredje kapitlet presenteras maktperspektivet samt hur det går och att se på makt utifrån olika synvinklar. Studiens metodval, urval, valet av kvalitativa intervjuer, databearbetning, kodning, tillförlitlighet och de etiska ställningstagandena presenteras i kapitel fyra. Även metod delen har delats upp i underrubriker för att det ska vara lätt för läsaren att få en överblick. I kapitel fem presenteras resultatet och analys av de sex genomförda kvalitativa intervjuerna. En slutdiskussion av resultat och metodval samt förslag på fortsatt forskning presenteras i kapitel sex.

1.4 Bakgrund

1.4.1 Synen på brukarinflytande

Under 1970 till 1980 talet uppstod det en samhällsdebatt om brukarinflytande då den offentliga sektorn utvecklades. Brukare ansågs då vara användare av den offentliga sektorn som exempelvis inom vården, skolan och omsorgen. Debatten om brukarinflytande fortsatte in på 1990 talet och pågår fortfarande (Dahlberg och Vedung 2001,12). Brukarinflytande lyfts upp inom socialtjänsten som viktigt och något som organisationen aktivt strävar efter. Brukarna har en kunskap som kompletterar yrkesverksammas, det är tidigare erfarenheter inom ämnet som gör att brukarna kan uppmärksamma behov och villkor (Socialstyrelsen, 2003).

1.4.2 Barnkonventionen och presentation av lagstiftning

FN:s konventionen om barns rättigheter har utformat olika artiklar i konventionen för att stärka barns rättigheter runt om i världen. Barnen ska ges en möjlighet till att komma till tals för att få uttrycka sin åsikt, vilja och önskan. Artikel 12 i barnkonventionen lyfter fram barnens rätt till att bilda sina egna åsikter och kunna uttrycka de fritt samt att barn får sina åsikter hörda och att hänsyn tas till ålder och mognad av barnet (Barnombudsmannen, 2018).

Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) har stärkts vad gäller barns och ungas rätt till delaktighet (Socialstyrelsen, 2003). Lagen lyfter upp att enskilda individer ska få en möjlighet att påverka beslut som berör dem samt så ska insatserna utformas och genomföras även i kontakten med andra myndigheter och organisationer Lag (2012:776). Barn ska få vara delaktiga i beslut som rör dem med hänsyn till barnets ålder och mognad, både föräldrar och myndigheter ska respektera det Lag (1983:47).

2. Kunskapsläget

I kunskapsläget kommer flera olika studier och en delaktighetsmodell att presenteras. Eftersom det saknas tidigare forskning om det specifika området som har valts att undersökas, så har källorna till den tidigare forskningen utgått bland annat från statliga myndigheter så som Socialstyrelsen och barnombudsmannen. I kunskapsläget kommer även studier presenterats som är skrivna av vetenskapliga forskare. För att komplettera bristen på den svenska tidigare forskningen kommer två studier från Storbritannien och Norge att presenteras. För att finna de skrifter som har tagits upp i kunskapsläget har sökord som användning av brukarperspektiv i kontakten med ungdomar, barnperspektiv, ekonomiskt bistånd samt barns delaktighet använts.

2.1 Beaktandet av barnperspektivet

Socialstyrelsen (2015,7) genomförde en studie på uppdrag av regeringen, syftet med studien var att se hur barnperspektivet tillämpas i arbetet på ekonomiskt bistånd. Det har framkommit i tidigare undersökningar att barnperspektivet saknas i handläggning av ärenden på ekonomiskt bistånd. I studien som Socialstyrelsen genomförde var det tre förvaltningar som deltog. Studien genomfördes genom att 100 slumpmässiga akter från varje förvaltning studerades samt att de kommunala riktlinjerna för ekonomiskt bistånd studerades. En fokusgruppsintervju genomfördes med personal från de tre förvaltningarna.

Studiens resultat visar på att barnperspektivet dokumenterats i få fall, anteckningar om barnperspektivet nämns i endast 18 % av de fallen som har valts slumpmässigt trots att det står i kommuners riktlinjer att om det finns ett barn i familjen ska konsekvenserna för ett barn övervägas först innan ett beslut tas. De formuleringar som har använts i ärendena som har granskat är liknande och kortfattade genom att socialsekreterare skriver att barnperspektivet har beaktats. Oftast finns det ingen vidare förklaring hur socialsekreterare har beaktat barnperspektivet utan det framgår bara att det har gjorts (Socialstyrelsen 2015, 13–24). Enligt riktlinjerna för ekonomiskt bistånd samt från fokusgruppsintervjuerna framkommer det att viktigaste arbetssättet med barnperspektiv är genom att hjälpa föräldrarna till att bli självförsörjande. Studien visar även på att barn är ganska osynliga när det kommer till utredningar och beslut på ekonomiskt bistånd. Det framkommer även att det är ytterst ovanligt att socialsekreterare har direkt kontakt med barn om deras levnadssituation och behov. Av de 300 ärenden som Socialstyrelsen har granskat framkommer det att bara i 6 % av ärendena har samtal med barnet dokumenterats.

I studien framkommer det att i flera fall så tolkade barn åt sina föräldrar i kontakten med socialsekreterare från ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen 2015, 13–24).

2.2 Barnombudsmannens undersökning kring frågor som rör barn och ungdomar

Barnombudsmannen genomförde en enkätundersökning 2005 om barnperspektivets inflytande i statliga myndigheter där 84 myndigheter deltog. Myndigheterna som deltog i enkätundersökningen arbetar med frågor som rör barn och unga enligt barnombudsmannens bedömning. I enkäten har barnombudsmannen ställt frågor för att undersöka ifall barn och unga har fått en möjlighet att påverka myndigheternas verksamhet. Ett annat syfte med enkäten var att se om åsikterna från barnen/ungdomarna hämtas in i utredningsarbete som berör dem själva eller i myndigheternas tillsynsarbete (Barnombudsmannen 2007, 7). I undersökningen framkom det att 34 stycken av myndigheterna hade mycket goda/goda erfarenheter av att låta barn och unga komma till tals i frågor som rör dem. 32 myndigheter hade inga erfarenheter av att låta barn och unga komma till tals i frågor som rör dem. 7 av myndigheterna svarade inte på frågan. (Barnombudsmannen 2007,19). Antalet myndigheter där barn inte har fått komma till tals är högt och därmed är det viktigt att undersöka varför barn inte har fått komma till tals i myndighetskontakten.

En annan fråga i undersökningen som lyftes upp var om myndigheten har utvärderat arbetet med att inhämta barns och ungas synpunkter i sin verksamhet, 12 av myndigheterna svarade ja medan 66 av myndigheterna svarade nej. 6 av myndigheterna svarade inte på frågan. Ungdomar och barn har viktig kunskap och de ska få möjlighet att göra sin röst hörd i beslut och kontakt med myndigheter som berör dem (Barnombudsmannen 2007, 19).

Barnombudsmannen anser att myndigheterna behöver höja standarden på att beakta barnens möjlighet till att komma till tals och fler ansträngningar behöver göras från myndigheternas sida avseende att inhämta ungdomarnas/barns åsikter (Barnombudsmannen 2007, 20).

2.3 Barn och ungdomars inflytande

Andersson (2013, 95) skriver att det är betydelsefullt att professionella agerar och försöker stödja barn och ungdomar som är socialt utsatta. Om professionella försöker göra förbättringar i barn och ungdomars vardagar så kan det vara livsavgörande. På 1990 och 2000 talet har barnet setts mer som en egen individ, synen på barn har förändrats och barnkonventionen har markerat barnets rättigheter som har lett till att socialtjänster måste enligt lag lyssna och göra barn delaktiga i beslut som rör dem (Andersson 2013, 96). I forskningen där barn får komma till tals så är det tonåringarna som får komma mest till tals då det är lättare att prata med tonåringar. Att ställa rätt frågor till barn kan vara svårt då barn inte vet bättre än den levnadssituationen de befinner sig i (Andersson 2013, 97).

Barnombudsmannen (2011, 39) skriver i sin rapport ”*Bakom fasaden*” där barn och ungdomar som har varit aktuella hos socialtjänsten berättar att de har haft negativa erfarenheter när de har varit i kontakt med socialtjänsten. Barnen och ungdomarna har upplevt att socialsekreterare har haft fördomar och varit generaliserande. Socialsekreterare ska göra barnen och ungdomarna delaktiga genom att fråga om deras syn på saker och ting i frågor som angår dem. En annan aspekt som är viktig för barnen och ungdomarna är att bli tagen på allvar från socialtjänsten samt att socialsekreterarna står på barnen/ungdomarnas sida (Barnombudsmannen 2011, 39).

Man blir lite arg på socialtjänsten eftersom det ibland känns som om de inte lyssnar alls på det man säger berättar Tahir (Barnombudsmannen 2011, s40).

Jag sa att jag inte ville vara här. Jag sa tre gånger att jag verkligen inte trivs, jag mår riktigt dåligt. De sa: ’Men vi kan inte flytta dig’ berättar Maja (Barnombudsmannen, 2011, s40).

Av det som framkommer i barnombudsmannens rapport och undersökning är det relevant och undersöka varför delaktighet är viktigt.

Sinclair (2004, 115) skriver i sin vetenskapliga artikel ”*Participation in Practice: Making it Meaningful, Effective and Sustainable*” att delaktighet är viktigt för barn och unga av olika skäl, barnens rätt att rådfrågas ingår i FN: s konvention om barnets rättigheter. Delaktighet från barn och unga leder till mer exakta och relevanta beslut som är bättre för barnen när de själva får vara med och påverka. Att få vara delaktig kan förbättra barnens självkänsla och ge en känsla av självverkan. Sinclair skriver att det är viktigt att allt fler unga får en möjlighet till att vara med och påverka beslut som rör dem samt så ska engagemanget var mer meningsfullt för ungdomarna och barnen (Sinclair 2004, 115–116).

Eriksson (2015, 260) skriver i sin avhandling *”Sanktionerat motstånd: Brukarinflytande som fenomen och praktik”* att brukarinflytande skapar möjligheter för klienter att påverka organisationen inifrån. Hur mycket klienter kan vara med och förändra en organisation inifrån beror på hur styrningen av organisationen ser ut. I Erikssons studie observerades både psykiatrin och socialtjänsten där det framgick att socialsekreterarna var upprörda över att de inte kunde hjälpa klienterna på det sättet som de själv önskade. Socialsekreterarna riktade kritik mot både organisationens ledning men även åt politikerna. Socialtjänsten uppmanar till brukarinflytande i organisationen medan psykiatrin är mer intresserad av att bevara ett starkt brukarinflytande. Varför psykiatrin vill bevara ett starkt brukarinflytande kan bero på att brukarrörelserna är mer ledande inom psykiatrin (Eriksson 2015, 279).

2.4 Shiers delaktighetsmodell

Shier (2001, 110) skriver om vikten av delaktighet i arbetet med barn i Storbritannien, han har utvecklat en delaktighetsmodell som heter *”Pathways to Participation”*. Delaktighetsmodellen har utvecklats från Roger Harts *”Delaktighetens steg”* som har haft inflytande i socialt arbete i Storbritannien. Harts modell har visat sig vara en av de mest användbara i Storbritannien när det kommer till att uppnå delaktighet (Shier 2001, 109). Shier delaktighetsmodell har utvecklats från Harts och ska ses som ett redskap för yrkesverksamma i kontakten med klienter.

Modellen har fem nivåer av delaktighet i kontakten med barn, de olika nivåerna är:

1. Barn blir lyssnade till
2. Barn får stöd i att uttrycka sina åsikter och synpunkter
3. Barns åsikter och synpunkter beaktas
4. Barn involveras i beslutsfattande processer
5. Barn delar makt och ansvar över beslutsfattande

Shier (2001, 110) skriver även om tre olika begreppen som är viktiga i användningen av hans delaktighetsmodell och det är *öppningar, möjligheter och skyldigheter*.

Öppningar är den första nivån där det är viktigt att barn blir lyssnade på och att socialsekreteraren verkligen är beredd på att lyssna på vad barnet har att förmedla. Möjligheter syftar åt att socialsekreteraren ger barnet en möjlighet att komma till tals genom att göra tid för barnet och vara engagerad. Skyldigheter i detta fallet innebär att organisationen har utformat ramar och regler som socialsekreterare ska följa och därmed måste socialsekreterare lyssna på barnen och låta de komma till tals (Shier 2001, 111). Vikten av barns delaktighet lyfts upp i den tidigare forskningen och det är relevant att undersöka hur barns delaktighet ser ut i myndighetskontakten.

2.5 Rätten till delaktighet i den norska barnvården

Seim och Slettebø (2017) har gjort en studie i Norge där de har undersökt barns och ungdomars rätt till delaktighet i den norska barnvården. Trots att barn har rätt till att vara delaktiga i beslut som rör dem framkommer det att de är svårt och implementera i praktiken. Även internationellt finns det brister i den sociala barnvården avseende barns rätt till delaktighet. Den norska studien pågick i 14 år mellan år 2001 till 2014 där forskarna använde sig av olika tillvägagångssätt för att undersöka det aktuella forskningsproblemet. I studien har intervjuer med socialsekreterare, föräldrar och barn/ungdomar genomförts samt så har observationer genomförts inom den sociala barnvården i Norge. Det framkommer i studien att barn som har blivit intervjuade anser att socialsekreterare har en viktig roll i deras liv (Seim och Slettebø 2017, 4).

I studien framkommer det även att tillgängligheten av information om den norska socialtjänsten för barn och ungdomar är begränsad. Det var få barn som kontaktade socialtjänsten och platserna av de olika socialtjänsterna som fanns låg långt ifrån skolor och områden där familjerna bodde. De tiderna som barn och ungdomar kunde ringa till socialtjänsten var begränsad med hänvisning till öppettiderna som var måndag till fredag mellan 08-15.30. Informationen på internet om socialtjänsten och vilken typ av hjälp myndigheten kan erbjuda var inte anpassad till barn utan mer riktad till föräldrar och människor som är oroliga för ett barn. Socialsekreterare har svårt och pratar med barn då föräldrar måste ge sitt godkännande och i många fall närvarar föräldrarna när socialsekreterare pratar med barnet i fråga. Det kan leda till att barnet inte vågar berätta om hur den mår framför sina föräldrar. Om en förälder godkänner att socialsekreterare pratar ensamt med barnet så kan barnet berätta om händelser som den inte vill föräldern ska veta. Socialsekreterare berättar i studien om att det är svårt att hitta en bra plats för att prata med barn då de anställda oftast delar kontor och det finns få utrymme där familjerna och socialsekreterarna kan träffas ensamma. Att prata med barn i deras hem kan vara problematiskt berättar socialsekreterarna då det oftast är andra personer hemma. Även barnen som har deltagit i studien anser att hemmet inte är en bra miljö för att prata med sin socialsekreterare. Barnen föredrar att träffa socialsekreterarna på socialtjänstens kontor, barnen uppmanar även socialtjänsten till att göra mer barnvänliga rum där de kan träffa sin socialsekreterare i en trygg miljö (Seim och Slettebø 2017, 6–8).

2.6 Ungdomars rätt till delaktighet i tvångsvård

Hermodsson och Hansson (2005) genomförde en studie där de undersökte ungdomars delaktighet på hem som drivs av Statens institutionsstyrelse för ungdomar som är i behov av tvångsvård av olika skäl. Intervjuer gjordes med 92 ungdomar då deras upplevelser och röster inte blir hörda särskilt ofta. 52 av de ungdomar som deltog var pojkar varav 40 ungdomar var flickor.

Av intervjuerna framgår det att 26 procent av ungdomarna anser att socialsekreterarna inte alls tar reda på ungdomars åsikt i frågor som berör dem 18 procent av ungdomarna anser att socialsekreterarna sällan tar reda på deras åsikt. 40 procent av ungdomarna anser att socialsekreterarna tar reda på deras åsikt ibland (Hermodsson och Hansson 2005, 37).

Vid påståendet om socialsekreteraren förstår ungdomarna svarade 49 procent att det inte stämmer alls. 10 procent av ungdomarna svarade att det stämmer precis att socialsekreterarna förstår dem. Ett annat påstående som lyftes under intervjuerna med ungdomarna var uppfattningen om att komma till tals angående behandling. 55 procent av ungdomarna svarade att de får komma till tals lite eller inte alls. Medan 45 procent av ungdomarna menade på att de får komma till tals mycket (Hermodsson och Hansson 2005, 40). En ungdom beskriver att personalen på hemmet och dennes socialsekreterare är maktmissbrukare.

Det känns väl ... jag har blivit så van vid det nu så jag vet inte riktigt hur det känns, från början kändes det väl ... jaha, okej, det är de som är översittare och maktmissbrukare och hela skiten. Det känns som de har makt och bara missbrukar den makten (Hermodsson och Hansson, 2005 s40).

En annan ungdom beskriver sin situation som instängd.

Det känns så instängt på nåt sätt, för man har ingenting att säga till om. Det är bara soc som bestämmer och personal. Jag har försökt många gånger att komma till tals. Dom har bara sagt att det beror på mig själv. Och när jag har frågat vad jag ska göra, har jag inte fått något svar. Utan då har dom sagt, att vi får se vad som händer (Hermodsson och Hansson, 2005 s44).

Om en individ känner att den får vara med att påverka och styra sin egna utveckling så kan den inre kontrollen ökas (Hermodsson och Hansson 2005, 8). Klienter har en viktig aspekt för att öka kunskap när det kommer till utvecklingen av nya instrument och behandlingsmetoder i socialt arbete (Socialstyrelsen, 2003). För att individen ska känna delaktighet i sin egna utveckling så kan yrkesverksamma använda sig av medel så som att individen deltar i utredningen och planeringen samt får information som individen behöver veta t.ex. ifall den ska påbörja en behandling (Hermodsson och Hansson 2005, 8).

3. Teori

Teori kapitlet kommer att delas upp i fyra delar där första delen presenterar brukarinflytande och hur det samverkar med makt. I den andra delen kommer organisationen som en primär maktkälla att presenteras och i den tredje delen lyfts begreppet handlingsutrymme upp. I den sista delen presenteras maktlöshet som organisationens representanter kan uppleva. I teorikapitlet kommer Skau (2007) att användas som ett stöd för att förtydliga vikten av det de olika teoretikerna vill förmedla.

3.1 Makt som fenomen

Begreppet brukarinflytande syftar på en individ som använder sig av kommunens/landstingets tjänster har ett inflytande i verksamheten (NE, 2018). Socialstyrelsen (2013, 46) skriver att brukarinflytande innebär att individer får ta del eller påverka beslut som rör dem. Att ha ett inflytande över en verksamhet och ha möjlighet att påverka antyder på att det finns en maktfråga om hur mycket en klient får vara med att påverka i beslut som rör den (Eriksson 2015, 18). Därmed är maktperspektivet ett centralt redskap för att kunna förstå brukarinflytande.

Makt är ett fenomen som kan förklaras på olika sätt som leder till att makt som ett teoretiskt begrepp kan tolkas på olika sätt. Genom att begränsa sig till en teoretikers syn på makt kan det leda till att andra aspekter av maktperspektivet kan gå förlorade. Att använda sig av olika syn på makt är en fördel då det kan komplettera varandra och hjälpa till att förstå makt som är ett komplext begrepp (Eriksson 2015, 15).

3.2 Organisationen som primär maktkälla

Hasenfeld (2010, 265) skriver att socialsekreterare har tre olika källor till makt som är specialiserad kunskap inom ämnet, övertalning och legitimerad makt. Att en socialsekreterare har en specialiserad kunskap innebär att socialsekreterarna har en relevant utbildning för yrket och besitter kunskap inom området. Socialsekreterare arbetar även med att skapa kontakt och bygga upp en relation med klienterna genom att visa empati, tillit och ha en öppen dialog. Genom att socialsekreterarna bygger upp en relation med klienterna så kan de lättare övertala klienterna till olika insatser. Legitimerad makt som socialsekreterarna har syftar åt att den har befogenhet att fatta beslut med stöd av lagar och regler (Hasenfeld 2010, 265).

Enligt Hasenfeld (2010, 267) kommer den primära maktkällan i socialt arbete kommer från organisationen som socialsekreteraren arbetar för. Organisationen bestämmer vart resurserna ska gå till och till vem i stöd av olika ramar, regler och lagar. Socialsekreterare ställs inför en maktlöshet även i möten med sina klienter då klienterna kan besitta makt inom sin familj eller inom sina sociala nätverk (Swärd & Starrin 2016, 395). Inom olika familjemönster, mellan kön och även mellan olika etniska grupper finns makt och maktlösheten (Swärd & Starrin, 395).

Maktrelationen mellan socialsekreteraren och klienten är asymmetrisk till fördel för socialsekreterarna (Hasenfeld 2010, 266). Maktrelationen är ojämn då socialsekreterarna har specialiserad kunskap inom ämnet samt att socialsekreterarna representerar en statlig myndighet (Hasenfeld 2010, 266). Klienterna hamnar i ett massivt underläge i maktrelationen då socialtjänsten inte är i behov av klienterna för att klara sig ekonomiskt samt så har socialtjänsten monopol på de tjänster som verksamheten erbjuder (Hasenfeld 2010, 267). Empowerment är viktigt för att stärka klienternas roll i kontakten med myndigheter. Om människor får en möjlighet att påverka sina liv kan det stärka deras motivation till att göra en förändring i sitt liv (Hasenfeld 2010, 267).

Skau (2007, 36) definierar makt som en skillnad mellan människor och att makt kan användas till att hjälpa men även till att skada. Skau (2007, 73) skriver om systemnivå och personnivå där makt kan visa sig på olika sätt. Systemnivå på socialtjänsten är hela verksamheten som omfattar dess normer, värdegrunder, lagar, ekonomiska resurser, ramar och regler. Hur verksamheten ser ut på systemnivå sätter ramarna för hur det kommer se ut på personnivå mellan socialsekreteraren och klienten. Utifrån hur organisationen ser ut och är uppbyggd så kan klientkontakten se annorlunda ut beroende på hur stort handlingsutrymme en anställd har (Skau 2007, 73).

3.3 Socialsekreterarnas handlingsutrymme

Skau (2007, 57) skriver att redan när en klient kommer till första mötet med en myndighetsperson så måste klienten öppna upp sig och berätta om sig själv för att få hjälp. Direkt så uppstår det en ojämn maktfördelning då klienten är helt utlämnad till den professionella, som i detta fallet är en socialsekreterare som är där för att hjälpa klienten. Gatubyråkrater är ett begrepp som Michael Lipsky (2010,13) använder sig av för att beteckna anställda i organisationer som arbetar närmst klienterna. Enligt Lipsky (2010,13) har anställda inom myndigheter ett handlingsutrymme där de ska lösa etiska och moraliska dilemman som kan uppstå i kontakten med klienterna.

Lipsky (2010,14) skriver om att det är tack vare handlingsutrymmet som anställda kan arbeta och ta hänsyn till olika förutsättningar som en individ har, eftersom arbetet på olika myndigheter kan vara komplext behöver de anställda ha ett handlingsutrymme för att kunna utföra sitt arbete.

Lipsky (2010, 15) lyfter ett exempel angående en polis som hade varit tvungen och ha med sig instruktioner om hur den ska ingripa i situationer som är riskfyllda, instruktionerna hade kunnat leda till att polismannen inte hade vågat ingripa, därmed så hade polismannen inte fått samma möjlighet till att ingripa på det sättet som den anser är bäst vilket han kan göra tack vare sitt handlingsutrymme. En annan faktor till varför handlingsutrymmet är viktigt beror på att de anställda behöver ta hänsyn till olika omständigheter i klienters liv. Om socialsekreterare inte hade haft ett handlingsutrymme utan bara följt riktlinjer, lagar och regler så hade inte samma flexibilitet funnits för att kunna ta hänsyn till omständigheter som kan påverka individers liv (Lipsky 2010, 58). Eriksson (2015, 281) skriver att makten på fältet är styrd av organisationens representanter och hur mycket klienterna får vara med och påverka beror starkt på hur socialsekreterarna väljer och använda sitt handlingsutrymme. Socialsekreterarna kan välja att medge inflytande till sina klienter om de vill. Socialsekreterarnas makt är beroende av organisationen (Eriksson 2015, 281).

3.4 Maktlöshet

Makten kan ses som en relation och organisationen besitter på makt genom sina ekonomiska och materiella resurser som gör att socialsekreterare är beroende av organisationen för att kunna utföra sitt arbete. Socialsekreterarna berättar om en känsla av maktlöshet i studien och om en vilja om att göra mer för att möta klienternas vilja och behov (Eriksson 2015, 281). Socialsekreterare slits mellan två intressen, klientens och organisationens, en önskan om att hjälpa klienterna mer samt organisationers budget, besparingar och effektivitet (Swärd & Starrin, s397).

Maktrelationen kan även studeras mellan socialsekreterare och klienten, där makt kan utövas beroende på vilka positioner och potentiella resurser i samhället som en individ har.

Socialsekreteraren har resurser som specialiserad kunskap och legitimerad makt, de kan fatta beslut som kan påverka klientens liv. Men klienten har även makt och kan utöva den i form av motstånd och protestera för rådande förhållanden. Klienten kan till exempel överklaga beslut om den inte är nöjd med beslut som socialsekreterare har fattat samt så kan klienten uttrycka en önskan om byte av socialsekreterare ifall den upplever att socialsekreterare utövar sin makt på fel sätt (Eriksson 2015, 53).

På socialtjänsten sker oftast möten med klienterna i avskilda rum där det bara är socialsekreteraren och klienten som leder till att socialsekreteraren har möjlighet att utöva makt mot sin klient som inte är synlig för organisationen eller samhället i sig (Swärd & Starrin 2016, 396). Maktlösheten som klienter kan uppleva kan väcka känslor hos klienter som skam och en känsla om att vara misslyckad samt oro och ilska (Swärd & Starrin 2016, 410). Även Skau (2007, 95) redogör för maktlöshet, när ett barn blir en klient på socialtjänsten kan den känna maktlöshet både av sina föräldrar men samt av socialsekreterare som har en viss maktutövning inom sitt yrke. Ett barns föräldrar har en viss makt över sitt barn då makten är en förutsättning för att föräldraren ska kunna ge den omvårdnad som barnet behöver (Skau 2007, 95).

4. Metod

4.1 Valet av metod

Studien är inriktad på att få en fördjupad förståelse över yrkesverksammas erfarenheter av brukarperspektiv i kontakten med socialt utsatta barn och ungdomar. Med fördjupad förståelse menas det att ta hänsyn till variationen av synsätt och erfarenheter som de olika respondenterna har och därmed är en kvalitativ studie mest passande. Eftersom syftet med studien är att undersöka yrkesverksammas erfarenheter samt eftersom urvalet är begränsat så är en kvalitativ studie att föredra.

I studien har valet av semistrukturerade intervjuer valts för att på bästa sätt försöka få en fördjupad förståelse över syftet med studien. Styrkor med att använda sig av intervjuer som primärt metodval är att det går och se vilken syn olika personer har på samhället utifrån deras egna synvinkel (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 53). En annan styrka med att använda sig av intervjuer är att det går och ställa följdfrågor ifall något är oklart samt så kan personen som blir intervjuad fördjupa sina resonemang (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 53). En svaghet med att använda sig av intervjuer är att intervjun ger en begränsad bild av hur en person ser på något som gör att intervjun i vissa fall behöver kompletteras med andra metoder (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 53).

4.2 Urval

Jag tog hjälp av mina tidigare erfarenheter och tog kontakt med två socialtjänster i två olika kommuner i södra Sverige. I urvalet av respondenter har först ett målinriktat urval skett och sedan ett snöbollsurval. Ett målinriktat urval innebär att uppsatsförfattaren väljer ut deltagare till studien som är relevanta för studiens syfte (Bryman 2011, 392). I ett målinriktat urval väljs deltagarna inte ut på ett slumpmässigt sätt utan på ett strategiskt sätt av uppsatsförfattaren (Bryman 2011, 392). Ett informationsbrev skickades ut till deltagarna (bilaga 1). Deltagarna har valts ut utifrån relevans för syftet med studien, socialsekreterare med erfarenhet av att ha haft kontakt med barn/ungdomar på ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten har valts ut. Ålder och kön har inte haft någon betydelse i urvalet av deltagare. Alla respondenter som har intervjuats arbetar som socialsekreterare. Fyra av respondenterna har arbetat cirka 3 år inom socialtjänsten. Två av respondenterna har arbetat i 4 år samt 2 år. Fem av respondenterna är utbildade socionomer. En respondent är utbildad samhälls och beteendevetare. Respondenternas ansvarsområde är att se till att människor får ut sina pengar i tid

och att handläggningstiden hålls samt att arbetet är rättssäkert. Två av respondenterna har ett ansvarsområde som är att upprätta planeringar med klienterna och göra en kartläggning på hur det ser ut för klienterna just nu sedan följs planeringarna upp en gång varje tredje månad där det upprättas nya handlingsplaner. Målgrupperna som respondenterna arbetar med är blandad allt från ungdomar, äldre, barnfamiljer, personer som är språksvaga samt personer med psykisk ohälsa och missbruk.

Sedan har ett snöbollsurval använts som innebär att kontakt tas med en person som har fått kännedom eller har erfarenhet avseende ämnet som är intressant att undersöka (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 41). Fördelen med att använda sig av snöbollsurval är att det ofta går fort att få tag i intervjupersoner som hade kunnat tänka sig ställa upp på en intervju. Genom att komma i kontakt med en intervjuperson kan "snöbollen" rulla vidare för att komma i kontakt med andra intervjupersoner (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 41). En nackdel med att använda sig av snöbollsurvalet är att intervjupersonerna ofta redan har kontakt med varandra och kanske delar samma erfarenheter och attityder till ämnet (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 41). Detta medför en risk till att materialet inte blir mångsidigt samt att det inte går och generalisera för hur alla yrkesverksamma ser på det aktuella ämnet i studien eftersom att urvalet är begränsat till en viss omfattning. Valet av att intervjua socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd med barn och ungdomar har gjorts på grund av tillgängligheten då jag har tidigare erfarenhet av ekonomiskt bistånd. Studien hade varit möjlig att genomföra på andra enheter inom socialtjänsten också till exempel på barn och utredningsenheten men på grund av tillgängligheten och intresset för ekonomiskt bistånd valdes den enheten till studien.

Mitt urval begränsades till 6 yrkesverksamma socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten. Ett kriterium som fanns i urvalet av respondenter var att socialsekreterarna ska ha arbetat med barn/ungdomar på socialtjänsten. Det fanns inga andra kriterier utöver det som har nämnts. I studien tillfrågades 10 socialsekreterare ifall de var intresserade av att medverka i en intervju. 4 av socialsekreterarna valde att inte delta i studien av olika skäl. En socialsekreterare ville inte delta i studien då denne var ny på arbetsplatsen och hade inte arbetat med barn/ungdomar inom socialtjänsten. En annan socialsekreterare ville inte delta i studien då denne ej hade tid för att medverka och de två andra saknade intresse för studien. De fyra socialsekreterarna som inte valde och medverka i studien anses vara bortfall i studien.

4.3 Intervjuer

För att få en bild av hur yrkesverksamma uppfattar barn/ungdomars inställning till socialtjänstens arbete har jag genomfört 6 semistrukturerade intervjuer med anställda socialsekreterare som arbetar med barn/ungdomar på ekonomiskt bistånd. En fördel med att använda sig av semistrukturerade intervjuer är att den personen som blir intervjuad har en stor frihet till att besvara på frågorna på sitt egna sätt (Bryman 2011, 415). Till min hjälp under intervjuerna har jag använt mig av en intervjuguide där teman som har berörts har varit barnperspektiv, brukarperspektiv, delaktighet, inflytande och samarbete (bilaga 2). De olika teman har valts för att försöka få en bild av yrkesverksammas erfarenheter på brukarperspektiv i kontakten med barn/ungdomar. Frågor formulerades under varje tema och frågorna var öppna så respondenterna fick en stor frihet och besvara frågorna på sitt egna sätt. Fem intervjuer ägde rum på olika typer av konferensrum. En intervju ägde rum i ett arbetsrum, i samtalet uppstod det störningsmoment i form av att telefonen ringde och att andra anställda sökte respondenten som blev intervjuad. Vart intervjun skulle ske var helt upp till respondenten att välja. Fyra intervjuer genomfördes på fyrtiofem minuter och två intervjuer tog en timme var att genomföra. Uppsatsförfattarens mobiltelefon användes som ett redskap till att spela in intervjuerna för att underlätta transkriberingen av materialet så uppsatsförfattaren kunde gå tillbaka och lyssna om på intervjuerna.

4.4 Databearbetning

Materialet som har samlats in till undersökningen genom de genomförda semistrukturerade intervjuerna har bearbetats med hjälp av transkribering. Genom att transkribera intervjuerna blev det lättare för uppsatsförfattaren att analysera innehållet från intervjuerna. En fördel med att transkribera och skriva ut materialet är att de är ett sätt att lära känna sin empiri och tolka materialet redan under transkriberingen (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015, 51). Alla intervjuer som hade genomförts spelades upp med hjälp av uppsatsförfattarens telefon och därefter skrevs svaren på de olika frågorna ner. Sedan togs inspelningarna bort efter transkriberingen var gjord. Respondenterna blev Respondent 1,2,3,4,5 och 6 då deras namn skulle anonymiseras. När transkriberingen var gjord skrevs respondenternas svar ut inför kodningen. Att koda sitt material innebär att uppsatsförfattaren läser igenom sin insamlade empiri och sedan lyfter fram intressanta och relevanta aspekter i texten som sedan används till analysen av studien som har genomförts.

4.5 Kodning

Med kodning kan forskaren hitta teman i sin empiri som denne kan analysera vidare. Att använda sig av kommentarer och iakttagelser i marginalen är en del av kodningen för att kunna hitta viktiga ord och teman i intervjuerna (Bryman 2011, 525). Transkriberingarna från de genomförda intervjuerna skrevs ut i pappersformat och lästes igenom flera gånger av uppsatsförfattare. Nästa steg var att stryka över vad som var väsentligt att lyfta upp från intervjuerna med markeringspennor. Varje respondent fick varsin färg som uppsatsförfattaren markerade med i texten från intervjuerna.

I intervjuguiden hade uppsatsförfattaren formulerat olika teman där frågorna formulerades under dessa teman, detta underlättade i kodningen för att det redan fanns teman som forskaren kunde följa efter. Tematisk analys är ett sätt att utföra kodning på, då arbetar uppsatsförfattaren utifrån ett schema med olika teman som skrivs upp och sedan kopplas det delar från de olika intervjuerna till de teman som uppsatsförfattaren har utformat (Bryman 2011, 528). Teman som användes var delaktighet, barnperspektiv, brukarperspektiv, samarbete och inflytande. Ett nytt tema skapades under tiden som kodningen pågick och det temat var makt som flera av respondenterna uttalade sig om på olika sätt under intervjuerna. Utifrån dessa ovannämnda teman så ritades det upp ett rutnät där uppsatsförfattaren skrev in relevanta citat och resonemang som de olika respondenterna hade sagt under intervjuerna.

4.6 Förförståelse

Jag har tidigare arbetat inom socialtjänsten på enheten ekonomiskt bistånd därav mitt intresse för studien. Vid början av studien har jag haft en hypotes kring studiens resultat och kring respondenternas svar. Eftersom jag har arbetat på två arbetsplatserna och har kunskap om hur det går till i handläggningen av ansökningarna från klienterna, så hade jag en viss förväntan av resultatet. Respondenterna som har intervjuats i studien har arbetat på olika enheter på ekonomiskt bistånd. I studien har jag medvetet valt att inte intervjua medarbetare från de enheter där jag har arbetat på grund av etiska skäl. Då jag har haft en hypotes och förväntan över resultatet i studien så har det kunnat påverka objektiviteten vid vad jag ansåg var viktigt att lyfta från intervjuerna och ta med i resultatet. Det jag uppfattade som intressant samt lyfte från intervjuerna behöver inte vara intressant för någon annan som hade genomfört studien. I min studie har jag varit medveten om mina egna förväntningar över resultatet och har därmed försökt att vara så objektiv som möjligt.

4.7 Metodens tillförlitlighet

I kvalitativ forskning bedöms studier utifrån andra kriterier i jämförelse med kvantitativ forskning där begreppen reliabilitet och validitet är centrala begrepp (Bryman 2011, 352). I den kvalitativa forskningen är begreppen tillförlitlighet och äkthet centrala begrepp (Bryman 2011, 354).

Respondentvalidering är ett begrepp som används inom kvalitativ forskning som syftar åt att deltagarna som har deltagit i studien kontaktas av uppsatsförfattaren där resultaten förmedlas till deltagarna (Bryman 2011, 353). Genom att ta kontakt med respondenterna och förmedla resultaten från studien styrker validiteten om att den beskrivning som uppsatsförfattaren har gjort av respondenternas svar är riktig (Bryman 2011, 353). Detta har inte gjorts i studien då tidsramen för studien är begränsad men ifall detta hade gjorts hade det kunnat styrka validiteten ännu mer i studien.

Tillförlitligheten har fyra olika delkriterier som är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet, en möjlighet att styrka och konfirmera studien (Bryman 2011, 354). *Trovärdighet* är ett centralt begrepp inom kvalitativ forskning då forskaren måste vara trovärdig för att människor i samhället ska vilja läsa studien som forskaren har genomfört (Svensson och Ahrne, 2015, 24). Ett sätt att skapa trovärdighet hos läsaren är att göra en återkoppling till fältet (Svensson och Ahrne 2015, 26). Respondenterna som har deltagit i studien kommer få ett tillfälle när studien är avslutad att få läsa igenom studien och lämna synpunkter på vad som har kommit fram i undersökningen. Respondenterna behöver inte hålla med om det som har kommit fram i studien, det centrala är att de yrkesverksamma kan relatera och känna igen det uppsatsförfattaren har valt att lyfta fram från intervjuerna (Svensson och Ahrne 2015, 26).

Överförbarhet syftar åt hur resultatet i studien hade varit överförbart till andra miljöer än den som har undersökts i den här studien (Bryman 2011, 355). Studien är överförbar till andra yrkesverksamma och andra socialtjänster men dock är det osäkert att studien hade fått samma resultat ifall det hade varit andra yrkesverksamma och om studien hade gjorts på andra arbetsplatser. Studiens syfte är att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma har och erfarenheterna kan variera från individ till individ samt så kan det variera hur aktivt arbetsplatsen arbetar med brukarperspektiv i sin verksamhet.

Pålitlighet är en motsvarighet till reliabiliteten i kvantitetsforskning (Bryman 2011, 355).

Ett granskande synsätt är viktigt att ha när det kommer till pålitlighet eftersom att forskaren ska ha redogjort för alla faser i forskningsprocessen: problemformulering, urval av respondenter och intervjuutskrifter till exempel (Bryman 2011, 355). För att skapa pålitlighet hos läsaren har det varit viktigt att redogöra för hur hela processen med studien har gått tillväga. Varför studien var intressant att genomföra presenterades i problemformuleringen och urvalet av respondenterna har presenterats. Hur uppsatsförfattaren har gått tillväga med intervjuerna har presenterats i metod avsnittet. Resultatet är en sammanställning av frågeställningarna som har presenteras i studien.

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att forskaren i studien försöker säkerställa för läsaren att den har agerat i god tro och inte har låtit sina egna värderingar ta över (Bryman 2011, 355). Det ska vara uppenbart att forskaren inte har agerat på så sätt så att utförandet av och slutsatserna från undersökning har påverkats av forskarens egna värderingar (Bryman 2011, 355). Genom att vara tydlig med hur studien har gått tillväga samt att beskrivningarna är väl detaljerade ökar det pålitligheten i den här studien samt så styrker det och konfirmerar det att uppsatsförfattaren har agerat i god tro.

Äkthet inom kvalitativ forskning har kriterier som är rättvis bild, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet. *Rättvis bild* syftar åt om studien gav en rättvis bild av respondenternas åsikter och uppfattningar. *Ontologisk autenticitet* syftar åt om socialsekreterarna hade fått en bättre förståelse av den sociala situationen och sociala miljö som de lever i. *Pedagogisk autenticitet* syftar åt om socialsekreterarna hade fått en bättre bild av hur socialt utsatta ungdomar i kontakten med socialtjänsten har upplevt saker och ting. *Katalytisk autenticitet* innebär om studien gjorde det möjligt för socialsekreterarna att förändra sin situation ifall de hade velat. Det sista kriteriet inom äkthet som är *taktisk autenticitet* syftar åt om studien gjort så att socialsekreterarna har fått bättre möjligheter att ta de åtgärder som behövdes i arbetet med socialt utsatta ungdomar (Bryman 2011, 357).

Alla kriterier inom äkthet kunde inte uppfyllas i studien då syftet med studien var att undersöka vilka erfarenheter socialsekreterarna hade och då berördes inte ämnet om studien gjorde det möjligt för socialsekreterarna att förändra sin situation. Att få en rättvis bild som möjligt om hur socialsekreterarnas åsikter och uppfattningar var en viktig ståndpunkt i studien. Under några av intervjuerna lyfte socialsekreterare upp hur viktigt det var med brukarperspektiv och det är lätt hänt

att med åren som socialsekreterare att det glöms bort. Det visar på en förståelse för hur barn och ungdomars sociala situation kan se ut och vikten av att ha en förståelse för brukaren. Samtliga respondenterna ville läsa arbetet när det var färdigt och studien kommer att skickas till respondenterna när studien är avslutad.

4.8 Metoddiskussion

I studien genomfördes sex kvalitativa intervjuer med yrkesverksamma socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd. En intervjuguide utformades och de kvalitativa intervjuerna genomfördes där respondenterna fick en möjlighet att besvara frågorna. En och halv timme avsattes för varje intervju dock varade intervjuerna mellan ca fyrtio min till en timme. Med frågorna som användes i den utformade intervjuguiden samt med hjälp av respondenternas svar, valda teori och den tidigare forskningen anser jag ha kunnat besvara mina frågeställningar. De kvalitativa intervjuerna genomfördes på respondenternas arbetsplatser, valet av plats kan ha påverkat intervjuerna då flera av respondenterna var stressade och hade vid tillfället en hög arbetsbelastning. Det ledde till att några av respondenternas svar blev kortfattade då de var tvungna att återgå till sitt arbete.

4.9 Etiska ställningstaganden

Etiken är till för att få övergripande riktlinjer kring frågor som avser våra handlingar, hur en ska tänka för att göra rätt och inte fel. Etiken är en vägledning kring hur en individs förhållningsätt är till andra människor i samhället (Kalman och Lövgren 2012, 9).

Grundtanken med studien var att intervjua barn för att se hur de har upplevt kontakten med en myndighet som i detta fall är socialtjänsten. Vuxnas antaganden om hur barn upplever saker och ting är inte tillräckliga. Det är nödvändigt att få in barns egna perspektiv och erfarenheter i forskning om barns villkor i samhället. Barn har rätt till att göra sina egna röster hörda och detta bör respekteras av vuxna individer (Källström Cater 2015, 68). Att intervjua barn kan vara etiskt problematiskt då barn kan återuppleva upplevelser som har varit jobbiga för de samt att barn som grupp är en utsatt och sårbar grupp. Forskning ska aldrig bedrivas på en sårbar och utsatt grupp som i detta fallet är barn ifall det går att finna en annan grupp som är mindre sårbar och utsatt (Källström Cater 2015, 71). En mindre sårbar grupp är yrkesverksamma som arbetar med barn/ungdomar på socialtjänsten. Fokus ändrades om för att studien skulle kunna genomföras.

Individsskyddskravet kan konkretiseras ner till fyra krav för att kunna bedriva forskning. De olika kraven är informationskravet, nyttjandekravet samtyckeskravet och konfidentialitetskravet (Kalman och Lövgren 2012, 13).

Informationskravet innebär att informera respondenterna som ska delta i studien om vad syftet med studien är samt att respondenterna ska få grundläggande information om studien och vilka metoder som kommer att användas. Ett deltagande i en studie är frivilligt och respondenterna kan avsluta sin medverkan när den vill under tiden samt kan respondenterna vara anonyma i studien (Kalman och Lövgren 2012, 14). Respondenterna har fått ovannämnd informationen både i pappersform och även muntligt innan intervjun påbörjades. Då samtliga respondenter ville vara anonyma i studien har det varit problematiskt att inte avslöja respondenternas identitet eftersom flera av respondenterna arbetar på samma arbetsplats. Intervjuerna delades upp och genomfördes på olika dagar för att minska chansen till att röja anonymiteten. Ett mejl skickades även den dag som intervjun skulle vara till varje respondent där jag informerade om var vi skulle mötas upp och vilken tid samt så hade respondenterna själva bokat besöksrum på sina respektive arbetsplatser.

Nyttjandekravet innebär att det material som samlas in till studien kommer enbart att användas till forskningssyfte (Kalman och Lövgren 2012, 14). Respondenterna i studien har blivit informerade om nyttjandekravet genom information som har förmedlats muntligt samt skriftligt. *Samtyckeskravet* innebär att respondenterna själva väljer om de vill medverka eller inte i studien (Kalman och Lövgren 2012, 14). Samtycket i studien begärdes in av samtliga respondenter både muntligt men även skriftligt innan intervjun påbörjades. *Konfidentialitetskravet* innebär att ta hand om material som har samlats in till studien och att det förvaras på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan ta del av materialet (Kalman och Lövgren 2012, 14). Intervjuerna har spelats in med hjälp av en bandspelare och materialet kommer att förstöras efter att studien har avslutats. I samband med transkriberingen av intervjuerna har respondenterna och deras arbetsplatser anonymiserats. Respondenterna kommer härnäst i texten att benämnas för Respondent 1, 2, 3, 4, 5 och 6.

5. Resultat och analys

I detta avsnitt lyfter jag fram resultaten från intervjuerna som har genomförts. I studien har sex socialsekreterare som arbetar på olika socialtjänster inom ekonomiskt bistånd intervjuats. Respondenterna kommer i resultatet att betecknas som Respondent 1, 2, 3, 4, 5 och 6 som tidigare nämnt. Respondenternas svar på frågorna i intervjuerna är förenade med syftet i studien som är att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma har av brukarperspektiv i arbetet med socialt utsatta barn/ungdomar. Resultatet kommer att presenteras i teman för att läsaren ska få en översikt. I resultatet kommer en analys göras med koppling till vald teori som är makt och tidigare forskning. Citat från intervjuerna med respondenterna kommer att tas upp i de olika teman för att hjälpa till att besvara frågeställningarna. De frågeställningar som ska besvaras är vilka erfarenheter yrkesverksamma har om barn och ungdomarnas delaktighet i kontakten med socialtjänsten. En annan frågeställning som skall besvaras är hur yrkesverksamma beskriver sina erfarenheter om samarbetet med socialt utsatta barn och ungdomar. Den sista frågeställningen är hur yrkesverksamma förstår brukarinflytande i kontakt med socialt utsatta barn och ungdomar. I delar av resultatet kommer bara ungdomar benämnas då det har framkommit av respondenternas svar att socialsekreterare på ekonomiskt bistånd inte arbetar direkt med barnen utan med föräldrarna till barnen.

5.1 Vikten av att lyssna på ungdomen/barnet

Att ungdomar får vara delaktiga när de kommer i kontakt med socialtjänsten är viktigt berättar samtliga respondenter. Respondent 1, 3, 4 och 5 berättar även att det är viktigt att lyssna på ungdomen i kontakten för att kunna skapa en relation med klienten. Respondent 3 berättar att delaktighet för den är:

Delaktighet innebär att rätten att få uttrycka sig i beslut som rör en själv samt att jag lyssnar på klienternas önskemål och upprättar planering utifrån det i den mån det går.

Hermodsson och Hansson (2005,8) skriver att om en individ får vara med och påverka i sitt egna liv så kan den inre kontrollen öka hos individen. Det är något som även respondent 4 och 5 berättar om då de beskriver att delaktigheten för dem är när en klient är med och påverkar och är delaktig i sin egna process. Även Sinclair (2004, 115–116) skriver om de positiva aspekterna med delaktighet som för Sinclair är att det kan förbättra barnens/ungdomarnas självkänsla och kan öka känslan av

självverkan. För respondent 6 innebär delaktighet att den verkligen lyssnar på klienten och försöker hjälpa klienten kring de behoven som den har.

Flera av respondenterna tar upp vikten av att verkligen lyssna på klienterna behov och därmed försöka tillgodose deras behov. Varför är det viktigt för socialsekreterarna att verkligen lyssna på klienterna? Eriksson (2015, 281) skriver att hur socialsekreterare väljer och att agera i sitt handlingsutrymme leder till hur mycket klienterna får vara med och påverka. Hur maktrelationen ska se ut mellan barnen/ungdomarna och socialsekreterarna är upp till hur socialsekreterarna väljer att agera då deras handlingsutrymme ger de en möjlighet att välja och bjuda in barn/ungdomarna för delaktighet samt även utesluta barn/ungdomars åsikter.

Upplevelsen av hur mycket ungdomar får vara delaktiga i kontakten med de yrkesverksamma varierar mellan respondenterna. Respondent 2 berättar att ungdomar får vara väldigt lite delaktiga i kontakten då det är lagar och regler som begränsar delaktigheten. Trots att Socialstyrelsen (2003) har lyft att Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) har stärkts när det gäller rätten till delaktighet för barn och ungdomar berättar yrkesverksamma fortfarande att lagarna och regler begränsar rätten till delaktighet.

Respondent 4 berättar att det är viktigt att bjuda in ungdomen i konversationen och låta den framföra sina synpunkter:

Jag upplever att ungdomarna får vara delaktiga i kontakten genom att jag bjuder in de i konversationen och frågar om deras synpunkter. Det är även viktigt att jag verkligen lyssnar på det ungdomen säger och inte är nonchalant i mitt bemötande.

Respondent 1, 3 och 4 berättar att ungdomar är delaktiga i kontakten genom att socialsekreterarna lyssnar på ungdomarnas önskemål och försöker uppfylla önskemålen ifall det är möjligt. I den undersökningen som barnombudsmannen genomförde år 2005 framkom det att av 84 myndigheter som deltog var det 34 stycken av myndigheterna som hade mycket goda eller goda erfarenheter av att låta barn och unga komma till tals i frågor som rör dem. Av 84 myndigheter så hade 32 myndigheter inga erfarenheter av att låta barn och unga komma till tals i frågor som rör dem. Trots försök till att stärka barnens/ungdomarnas rätt till delaktighet går det att se att rätten till delaktighet är begränsad inom socialtjänsten enligt Barnombudsmannen och respondenterna. Socialsekreterarna berättar att ungdomarna/barnen ska få framföra sina synpunkter och önskemål i frågor som rör dem men det framkommer inte hur konkret socialtjänsten arbetar med det som

ungdomar och barn framför i kontakten. I en tidigare rapport som är skriven av barnombudsmannen (2011, 39) framkommer det att barn och ungdomar berättar att socialsekreterare har haft fördomar och varit generaliserade. Ungdomarna/barnen berättar även i rapporten att ibland känns det inte som att socialsekreterare lyssnar alls på en och ens önskemål.

5.2 Socialsekreterarnas förhållningssätt till ungdomarna/barnen

Det som socialsekreterare behöver tänka på i arbetet är att vara tillgänglig och rättssäker enligt respondenterna 1 och 3. Respondent 6 berättar att det viktiga som socialsekreterare är att tänka på är:

Att vara saklig, opartisk och utgå från lagar och regler samtidigt får man inte glömma det individuella, det är lätt hänt genom åren att man glömmer bort och se individen.

Det respondent 6 ovan beskriver visar att socialsekreterare kan hamna i ett moraliskt dilemma då socialsekreterare arbetar för en organisation och en av arbetsuppgifterna är att de följer lagar och regler. Det står samtidigt i lagtexten att besluten som fattas ska vara individuella.

Att socialsekreterare glömmer bort att se individen med åren är en intressant aspekt som respondent 6 lyfter upp. Socialsekreterares handlingsutrymme gör det möjligt att kunna se individen och göra individuella bedömningar, samtidigt kan socialsekreterarna tappa det individuella med åren som i sin tur kan drabba klienterna genom att socialsekreterarna endast följer lagarna. Som tidigare nämnt i föregående avsnitt har barn och ungdomar i en rapport av Barnombudsmannen (2011, 39) berättat att de har upplevt att socialsekreterare har haft fördomar och generaliserat dem. Detta går att förankra till att ifall socialsekreterare inte väljer att använda sitt handlingsutrymme och bortser från det individuella kan det leda till att ungdomar blir generaliserade. I rapporten från Barnombudsmannen (2011, 39) lyfts det även upp att det är viktigt för barnen/ungdomarna att de blir tagna på allvar från socialsekreterarna samt att de står på barnen/ungdomarnas sida.

Frågan om hur ungdomar relaterar till socialsekreterarna varierar mellan respondenterna. Respondent 1 och 6 berättar att ungdomar relaterar till dem eftersom de är yngre och ungdomarna pratar gärna fritt vid dessa tillfällen eftersom att de känner tillit för socialsekreterarna. Respondent 6 berättar vidare att det är av stor vikt att använda sig av ett annat språk i kontakten med ungdomar för att kunna möta och skapa kontakt med dem.

Respondent 2 berättar att denne upplever att ungdomar uppfattar socialsekreterare som jobbiga:

Jag tror att vi oftast upplevs som väldigt jobbiga eftersom vi ställer många krav och vi är ordnade. Det är mycket fyrkantigt och många regler som vi socialsekreterare måste följa. Jag tror också att vi upplevs som jobbiga för vi är inne och pillar i den personliga integriteten.

Socialsekreterarna beskriver ovan hur de arbetar för att kunna skapa kontakt med ungdomarna. Utifrån respondenternas svar kan det utläsas att de försöker närma sig ungdomarna genom att använda sig av ett annat språk i kontakten. De respondenter som är yngre upplever att ungdomar känner mer tillit för dem med tanke på att ålderskillnaden inte är stor. Shier (2001, 110) som har utvecklat en delaktighetsmodell som används i Storbritannien använder sig av tre begrepp som är viktiga för att göra barn och ungdomar delaktiga i kontakten med socialtjänsten. Begreppen som är viktiga enligt Shier (2001, 110) är öppningar, möjligheter och skyldigheter. När socialsekreterarna försöker anpassa sitt språk i kontakten med ungdomar tyder det på att detta visar en öppning för ungdomarna. Enligt respondenterna ger de ungdomarna en möjlighet att öppna upp sig om socialsekreteraren bemöter ungdomen med ett ungdomligt språk och engagemang. Eftersom socialsekreterare har skyldigheter som de måste följa kan de uppfattas som jobbiga av ungdomarna. Samtidigt som de måste följa lagar och regler har socialsekreterarna en skyldighet att lyssna på barnen/ungdomarna.

Skau (2007, 57) skriver att en klient som träffar en socialsekreterare redan vid första mötet måste berätta om sig själv för att kunna få hjälp. När en ungdom träffar en socialsekreterare sker det direkt en ojämn maktfördelning då det är ungdomen som måste öppna upp sig och berätta vad den behöver ha hjälp med. Socialsekreteraren är där för att stödja och försöka hjälpa ungdomen på bästa möjliga sätt. Om socialsekreteraren försöker skapa kontakt med ungdomen genom att prata på samma sätt som ungdomen och visa engagemang kan det leda till att maktbalansen blir mer jämn då socialsekreteraren försöker tona ner på den myndighetsrollen som denne har och kan därmed skapa en relation med ungdomen. Det kan leda till ett bättre samarbete med ungdomen vilket är en fördel för socialsekreteraren då ungdomen kanske inte bemöter socialsekreteraren med motstånd. Hasenfeld (2010, 265) skriver att ifall socialsekreteraren lyckas bygga upp en relation med sin klient kan det leda till att de blir lättare för socialsekreteraren att övertala klienten till olika insatser. Den legitimerade makten och specialiserade kunskapen som socialsekreteraren har kan användas till att hjälpa klienter även om klienterna inte alltid ser det som hjälp utan mer som tvång.

5.3 Vikten av barnperspektiv

Samtliga respondenter berättar att de utgår från barnperspektivet i beslut som rör barn. Vid frågan om i vilken utsträckning barn ska ha inflytande i beslut svarar respondent 2:

Barn ska ha inflytande i den mån som de klarar av att ha inflytande och det beror på ålder och mognad. Det finns mogna 12 åringar och omogna 15 åringar till exempel och då måste jag anpassa mig efter det. Barnets vilja ska komma till tals om det är relevant för beslutet och vi ska se till barnperspektivet. I praktiken gör vi väldigt lite av detta tyvärr.

Respondent 2 berättar även att när denne arbetade på barn och utredningsenheten så hade de möten specifikt för att prata med barn som var utsatta där barnen fick vara med på alla beslut som togs. Respondent 2 nämner även att barnperspektiven kunde vara flera sidor långa då det var barnen de arbetade med och det var barnen som var syftet till varför socialtjänsten var inblandad. I Artikel 12 i barnkonventionen framgår det att barn har rätt att bilda sina egna åsikter och kunna uttrycka sig fritt samt få sina åsikter beaktade av vuxna individer (Barnombudsmannen, 2018). Det framgår inte i barnkonventionen hur gammalt barnet ska vara när åsikterna ska beaktas, det framgår bara att hänsyn ska tas till barnets ålder och mognad. Yrkesverksamma får därmed göra en egen bedömning om ett barns åsikter ska beaktas eller ej.

Att det i praktiken görs väldigt lite för att ta hänsyn till barnets vilja och barnperspektivet i kontakten med socialtjänsten stödjer Barnombudsmannens (2007, 20) resonemang om att myndigheterna behöver arbeta mer aktivt med att beakta barnens möjlighet till att komma till tals, samt att mer ansträngning från myndigheternas ska göras avseende att inhämta barn/ungdomars åsikter.

Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd arbetar med barnperspektivet och utgår från barnets bästa, alla barns bästa är inte densamma och hur kan socialsekreterare utgå från barnets bästa utan och träffa barnen i fråga? Även Socialstyrelsens (2015, 16) studie visar på att barnperspektivet dokumenterats i få fall, anteckningar om barnperspektivet nämns i endast 18 % av fallen i de 300 slumpmässigt valda akterna som har studerats. Det framkommer även i studien att det inte finns någon vidare förklaring till hur socialsekreterare har beaktat barnperspektivet i beslut, det framgår bara att det har gjorts (Socialstyrelsen 2015, 16). Varför har yrkesverksamma inom ekonomiskt bistånd knappt någon kontakt med barn trots att lagen säger att barnens åsikter och vilja ska beaktas i frågor som berör den?

Vid frågan om vad det innebär att lyssna på ett barn svarar respondent 1, 2, 5 och 6 att de inte har direkt kontakt med barn som är under 18 år då de yrkesverksamma helst ska undvika att göra det tills barnet når en mognad och en viss ålder. Det framkommer även i Socialstyrelsens (2015, 21) studie att det är ytterst ovanligt att socialsekreterare har direkt kontakt med barn om deras levnadssituation och behov.

Respondent 4 talar om att det är svårt att lyssna på mindre barns åsikter med tanke på deras ålder och mognad, ju äldre barnet är desto mer inflytande får barnet. Även respondent 5 anser att det är viktigt att lyfta barnperspektivet och stödja barnet ifall dennes föräldrar inte klarar av att göra det. Andersson (2013, 97) menar på att i forskningen är det tonåringarna som får komma till tals mest då det är lättare att prata med tonåringar än med barn, detta bekräftar även respondenterna som har deltagit i studien.

Av respondenternas svar framgår det att barnperspektivet är viktigt för de i arbetet med barn och ungdomar, men barnets åsikter och vilja berör inte de yrkesverksamma genom direkt kontakt med barnen/ungdomarna. Det framkommer att i utrednings och barnenheten arbetar socialsekreterare mer aktivt med barnperspektivet och har en direkt kontakt med barnen/ungdomarna, eftersom det är orsaken till varför socialtjänsten är inblandad. Enligt Andersson (2013, 95) är det av stor betydelse att de yrkesverksamma agerar och försöker finnas som stöd till barn och ungdomar som är socialt utsatta då förbättringar i barns och ungdomars vardagar kan bli livsavgörande.

Respondent 1 och 2 nämner att det finns tillfällen då föräldrar vill att barnen ska tolka åt föräldrar i vissa ärenden, detta är inte något som respondenterna stödjer eftersom det förskjuter maktsituationen i familjen och lägger mycket ansvar på barnen. I studien som är gjord av Socialstyrelsen (2015, 21) framkommer det att i flera fall så tolkade barn åt sina föräldrar i kontakten med socialsekreterare från ekonomiskt bistånd. I möten med klienter kan socialsekreterare ställas inför en maktlöshet då klienterna kan besitta makt inom sin familj eller inom sina sociala nätverk (Swärd & Starrin 2016, s395).

5.4 Samarbetet är en utmaning med ungdomarna

De yrkesverksamma respondenterna upplevelse av hur kontakten har varit med ungdomar präglas av att ungdomar kan ha attityd samt så kan kontakten vara svår ibland på grund av det motståndet som ungdomarna ger ifrån sig. Respondent 1 berättar:

Ungdomar kan ha attityd och kan agera mycket på känslor och inte ha ett konsekvenstänkande så det handlar om att kunna bemöta deras beteende när de agerar i känslor. Det är även viktigt att kunna ge ungdomar svar för de blir annars stressiga ifall de inte får svar på sina frågor.

Att ungdomar behöver få svar på sina frågor då de annars blir stressiga är en intressant iakttagelse då det är socialsekreterarna som har den informationen som ungdomarna är beroende av på grund av ekonomiska skäl. Att vara socialt utsatt och leva i ovisshet kan tära på en individ. Hasenfeld (2010, 267) skriver att socialtjänsten har ett monopol på de tjänster som organisationen erbjuder som leder till ett massivt underläge för klienterna då de är beroende av socialtjänsten.

Samtliga respondenter påpekar även att kontakten med ungdomarna varierar från individ till individ, med vissa ungdomar fungerar kontakten bättre medan det med andra tar det tid tills de som socialsekreterare bygger upp en tillit hos ungdomen. När det kommer till samarbetet med ungdomarna så upplever samtliga respondenter att även här varierar det från individ till individ. Respondent 1 berättar:

Allt beror på ungdomen i sig och vissa ungdomar går det lättare och samarbeta med medan andra ger ut mer motstånd och där kan hemmiljön vara en faktor.

Respondent 2 anser att det är viktigt att ställa sig själv frågan varför klienterna är aktuella på socialtjänsten. Om det exempelvis är på grund av missbruk så kan samarbetet vara tufft enligt respondenten. Respondent 2 berättar vidare att samarbetet fungerar bra för det mesta om inte ungdomen är aktuell för de sociala faktorerna som till exempel missbruk eller psykisk ohälsa som kan försvåra samarbetet.

Enligt Hasenfeld (2010, 266) har samarbetet mellan de yrkesverksamma och ungdomarna med makt att göra då ungdomar kan känna att de är i ett underläge och skapar därmed motstånd för att göra

maktbalansen mer jämn. Hur mycket delaktighet ungdomarna har i kontakten med socialtjänsten är en aspekt som påverkar maktrelationen.

Sinclair (2014, 115) skriver om att det är viktigt att ungdomar får en möjlighet till att vara med och påverka i beslut som rör dem. Desto mer delaktighet en ungdom får desto mindre motstånd kommer den ge ifrån eftersom ungdomen kämpar för att jämna ut maktsituationen. Hasenfeld (2010, 267) lyfter empowerment som en viktig aspekt för klienterna att stärka sin roll när det kommer till myndighetskontakt. Om ungdomar får fler möjligheter till att vara med och påverka sitt liv i kontakten med socialtjänsten kan det stärka motivationen hos ungdomarna till att göra en förändring i deras liv enligt respondent 2.

5.5 Motstånd från ungdomar

Att ungdomar inte vill vara aktuella på socialtjänsten kan göra samarbetet svårt berättar både respondent 3 och 5. Det är svårt och komma i kontakt med ungdomar eftersom att de vill undvika myndighetskontakt så mycket som möjligt, berättar respondent 5. Ungdomar kan vara trotsiga och det kan därmed drabba kommunikationen berättar respondent 6. I frågan hur samarbetet ser ut med ungdomarna så uppger samtliga respondenter att det varierar precis som med alla andra målgrupper, då vissa ungdomar kan vara mer motiverade än andra. Att ungdomar är trotsiga och undviker myndighetskontakt kan bero att ungdomar känner en maktlöshet. Maktlösheten kan leda till att ungdomar känner en skam och en oro över att vara aktuella på socialtjänsten (Swärd & Starrin 2016).

Att vara ungdom och socialt utsatt kan leda till att ungdomen blir beroende av socialtjänstens hjälp då ungdomens primära skyddsnät kan ha svikit den. Att vara utlämnad till socialtjänsten och i ett behov av stöd och hjälp leder till ett underläge för klienten. Att en socialsekreterare har makt som den kan utöva går inte att förneka, dock har klienter också makt genom att göra sin röst hörd och protestera mot socialsekreterarens agerande ifall klienten känner sig orättvist behandlad. Om samarbetet mellan ungdomar berättar respondent 4 att hur väl det kommer att fungera beror på vilken inställning som ungdomen har. Shier (2001, 111) talar om att det är viktigt att lyssna på ungdomar för att kunna få stöd och deras åsikter uttryckta så att en förtroendefull relation kan skapas.

Även respondent 3 berättar att bemötandet med ungdomar är viktigt i kontakten för att samarbetet ska fungera.

Jag anser att bemötandet är viktigt i kontakten med ungdomar för att ungdomar är snabba på att känna av om jag som socialsekreterare är fördomsfull eller om jag vill utöva makt genom att ställa krav på ungdomen utan att ha lyssnat på den. Det går och ställa krav på ungdomen längre fram när ungdomen har fått testa att göra på sitt sätt och om det inte har fungerat så har man redan byggt upp en relation med ungdomen.

5.6 Socialsekreterarnas uppfattning om brukarperspektiv

Vid frågan om vad respondenternas uppfattning är om brukarperspektiv berättar respondent 1,3, 4 och 5 att det är viktigt med brukarperspektivet eftersom det får klienten att känna att den blir tagen på allvar och blir lyssnad på. Även Socialstyrelsen (2003) lyfter brukarinflytande som viktigt inom socialtjänsten och något som organisationen strävar efter att lyfta mer. Respondent 1 berättar att brukarperspektivet handlar om att se personen för den individ den är och behoven som personen har och därmed inte generalisera individen. För att inte generalisera individer skriver Hermodsson och Hansson (2005, 8) att yrkesverksamma kan använda sig av olika medel för att göra sina klienter delaktiga i den egna utvecklingen, ett exempel är att klienten får vara med i planeringen av insatserna samt att klienten får informationen som den har rätt till.

Respondent 2 berättar vad brukarperspektiv är för denne:

Brukarperspektivet ska vara att vi inte tar hänsyn bara till den tysta kunskapen inom organisationen och den akademiska forskningen utan vi ska även ta hänsyn till de som använder sig av våra tjänsters synvinklar. I dagsläget så har vi inte mycket av brukarperspektivet i vårt arbete eftersom vi är politiskt styrda samt måste förhålla oss till lagen.

Respondent 1, 2 och 5 berättar att de förhåller sig till lagar och regler när det kommer till användning av brukarperspektiv i arbetet med socialt utsatta ungdomar och menar utifrån detta att det inte är de som fattar besluten. Detta uppfattas inte ibland av klienterna speciellt inte av ungdomarna då de tror att det är socialsekreterarna som formar och fattar besluten. Eriksson (2015, 281) skriver att den makt som socialsekreterarna har är beroende av organisationen som har ekonomiska och materiella tillgångar som socialsekreteraren är beroende av för att kunna utföra sitt arbete. Socialsekreterare slits mellan organisationens och klientens intressen å ena sidan har de en önskan om att hjälpa klienterna mer å andra sidan ska de förhålla sig till organisationers budget, besparingar och effektivitet (Swärd & Starrin 2016, s397).

5.7 Brukarperspektivets roll i socialtjänstens arbete

Respondent 1 och 3 berättar att brukarperspektivet har en stor roll i deras vardagliga arbete med ungdomar. Det handlar om att möta ungdomen var den är och när man pratar med ungdomarna är det viktigt att bemöta de på ett annat sätt genom att vara lite mer bekväm, mer tydlig med vilka krav som ställs på de och lyssna in deras behov.

Respondent 1 berättar att det är viktigt att lyssna på vad ungdomarna vill göra och följer deras utveckling. Enligt respondent 1 är empowerment viktigt i arbetet med ungdomar. Respondent 3 och 6 berättar att det är svårt att motivera ungdomar till att vara delaktiga i sin planering ifall socialsekreterare inte lyssnar på ungdomars synpunkter. Att ungdomar får göra sina röster hörda anser respondent 3 och 6 är viktigt. Hasenfeld (2010, 267) styrker respondents 2 svar om att empowerment är viktigt för att stärka klienternas roll i kontakten med myndigheter. Enligt Hasenfeld (2015, 267) kan människors motivation till att göra en förändring i sitt liv stärkas om de får en möjlighet att påverka sina liv.

Vid frågan om vad det finns för fördelar med brukarinflytandet i arbetet på socialtjänsten talade respondent 1, 3 och 6 om att det är viktigt att klienten själv får vara en del av sin förändring. Det blir lättare att arbeta med klienten när den vill göra något själv och är motiverad. Samarbetet blir bättre och mindre motstånd kommer från klienten berättar respondent 4. Enligt Socialstyrelsen (2003) har klienterna en kunskap som är ett komplement till yrkesverksammas, det är kunskap om tidigare erfarenheter inom ämnet som gör att klienterna kan uppmärksamma behov och villkor.

Respondent 1 berättar att en fördel med brukarinflytande är att det utjämnar maktrelationen och socialsekreterarna är på så sätt ett verktyg till klienterna så de kan få inflytande över sina egna liv. Respondent 2 talar om att en fördel med brukarinflytande är att det går och se fallgropar och brister som kan missas i arbetet som socialsekreterare:

Fördelen med brukarperspektivet är att vi kan se fallgropar, fel och brister som vi inte ser eftersom vi är inne i systemet. För oftast är det så att man är inne i sin roll som socialsekreterare så man blir blind och missar att vissa klienter inte förstår hur går till med myndighetskontakt.

Respondent 1 och 2 talar om att klienter kan ha för höga förväntningarna på vad socialtjänsten kan erbjuda men att förväntningarna inte är realistiska och att det är en nackdel med brukarinflytandet

enligt socialsekreterarna. Hasenfeld (2010, 267) skriver att organisationen bestämmer vart resurserna ska gå till och till vem i stöd av olika ramar, regler och lagar. Eriksson (2015,) skriver att socialsekreterarna i hans studie beskriver en maktlöshet mot organisationen då det är lagarna och ramarna som styr arbetet.

Respondent 4 och 5 berättar att en nackdel för de med brukarinflytande är att det finns klienter som vill göra flera saker samtidigt. Detta kan bli svårt då det inte är möjligt att genomföra allt på en och samma gång. Det kan vara svårt att möta behovet.

5.8 Önskan av färre klienter för att förbättra socialtjänstens arbete

Vid den avslutande frågan på intervjuguiden tillfrågades respondenterna om de hade några förslag på hur socialtjänsten skulle kunna bli ännu bättre på att använda sig av brukarperspektiv i arbetet med ungdomar. Här berättar respondent 1 och 6 att det finns en önskan om att socialsekreterare kunde ha färre klienter och skulle därmed kunna fokusera mer på individerna och kunna skapa närmare relationer. Både respondent 1 och 6 berättar att det handlar om att socialsekreterarna ska vara tidseffektiva och en press från politikerna finns om att socialsekreterarna ska ta på sig fler ärenden. Respondent 6 berättar att ifall om socialsekreterarna hade haft mer tid och färre klienter så hade de kunnat göra mer individuella bedömningar och verkligen lyssnat på klienterna. Nu är fokuset på att vara tidseffektiv och hantera fler klienter. Organisationen är den primära maktkällan som socialsekreteraren arbetar för (Hasenfeld 2010, 262). Även Eriksson (2015, 281) skriver att makten som socialsekreterarna har är beroende av organisationen.

Att organisationen prioriterar att vara tidseffektiva har lett till det inte finns lika mycket tid till att fokusera på klienterna berättar flera respondenter. Respondent 2 berättar om att dennes förslag är att de utsatta grupperna fick en större talan politiskt eftersom det inte hjälper om klienter kommer med förslag till socialsekreterarna om hur socialtjänsten ska vara eftersom de är politiskt styrda och det är på en högre nivå. I Erikssons (2015, 279) studie framkommer det också att socialsekreterare riktade kritik mot både organisationens ledning och även åt det politiska beslutsfattarna.

Respondent 4 berättar att i dennes arbete har brukarperspektivet en central roll men generellt hade det behövts mer kunskap om det:

Jag tycker att i min roll använder vi oss mycket av brukarperspektivet men generellt är det viktigt att få mer kunskap om vad klienterna är i behov av till exempel så har vi grupper som utlandsfödda som är i behov av insatser med språkstöd. Det finns inte just nu och fokuset har lagts på annat det hade varit bra om man pratade mer med brukarna och vad de är i behov av.

6. Avslutande diskussion

Studien uppmärksammar att respondenterna ser brukarperspektiv som en viktig aspekt i arbetet med klienterna samt är det viktigt att ungdomar är delaktiga i kontakten. Att verkligen lyssna på klienterna är en aspekt som flera av respondenter tar upp. Men hur konkret de yrkesverksamma arbetar med klienters önskemål framgår inte av respondenternas svar. Studiens syfte var att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma har av brukarperspektiv i arbetet med socialt utsatta barn och ungdomar. I den tidigare forskning fanns det få undersökningar som belyste brukarperspektivets roll i socialtjänstens. Studiens frågeställningar anses ha blivit besvarade med hjälp av det insamlade empiri från den tidigare forskningen samt respondenternas svar, där fokus har varit att undersöka vilka erfarenheter yrkesverksamma på ekonomiskt bistånd har av brukarperspektiv i sitt arbete med socialt utsatta barn och ungdomar. Samt yrkesverksammas erfarenhet av delaktighet och samarbete i kontakten med barn och ungdomar.

Inom socialtjänsten lyfts brukarinflytande som en viktig aspekt i arbetet med klienterna samt något organisationen strävar aktivt för. Detta är något som även respondenterna bekräftar.

Det framgår av respondenternas svar att upplevelsen av hur mycket ungdomar är delaktiga i kontakten varierar. Av den insamlade empirin framkommer det att socialsekreterarna kan känna en maktlöshet då de är bundna till lagar och regler men en vilja att göra mer för klienterna finns. Med maktperspektivet i åtanke går det att se att organisationen som socialsekreterarna arbetar för är den primära maktkällan. För att möta ungdomarna och skapa ett samarbete kan socialsekreterarna använda sig av ett annat språk för att skapa kontakt. Det framgår även i studien att socialsekreterare ska se till barnperspektivet och barnets vilja men att i praktiken sker väldigt lite av det. Majoriteten av respondenterna berättar även i studien att de inte har direkt kontakt med barn då det ska undvikas tills barnet når en mognad och en viss ålder.

Socialsekreterare styrs och påverkas av organisationens mål och budget. Både den tidigare forskningen och respondenterna lyfter vikten av brukarperspektivet i det vardagliga arbetet med klienterna. För att brukarperspektivet ska få en större roll inom socialtjänsten är det viktigt att både organisationen och politikerna lyfter frågan mer. Min grundtanke var att göra en studie med ungdomar som har haft kontakt med socialtjänsten och se deras perspektiv om hur de uppfattar kontakten och rätten till delaktighet. Då detta ej genomfördes på grund av etiska skäl samt att tidsramen var begränsad är detta en tanke om vidare forskning. En annan tanke om vidare forskning är att forska om hur organisationen och politikerna ser på brukarperspektiv och rätten till delaktighet i kontakten mellan ungdomar/barn och socialsekreterare.

Referenslista

Andersson, Gunvor (2013). *Reflektioner om dilemman i social barnavård*. Socialvetenskaplig tidskrift 20 (2): 93–107.

Barnombudsmannen (2011). *Bakom fasaden, Barn och ungdomar i den sociala barnavården berättar*.

Barnombudsmannen (2018). *Barnkonventionen*.

Barnombudsmannen (2007) *I myndighetens uppdrag, en undersökning av barnperspektivets genomslag i statliga myndigheter*.

Bris. (2018) *Årsrapport för 2017 till Barn och unga, alla barn har rätt och må bra*.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur.

Eriksson, Erik (2015). *Sanktionerat motstånd: Brukarinflytande som fenomen och praktik*. Lunds universitet, Socialhögskolan

Eriksson- Zetterquist & Ahrne Göran (red.) (2015). Att få kunskap om samhället genom intervjuer. I Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Hasenfeld, Yeheskel (red.) (2010). *Human services as complex organizations*. 2. ed. Los Angeles: Sage

Hermodsson, Arne & Hansson, Cecilia (2005). "Demokrati i det lilla?". Ungdomars delaktighet i sin behandling. Statens institutionstyrelse. Stockholm. Forskningsrapport nr 2

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012) Etik i forskning och etiska dilemman. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups

Källström Cater, Åsa. (red.) (2015). Att intervjua barn. I Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Lipsky, Michel (1980/2010). *Street-level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary. Andra uppl. New York: Russel Sage Foundation.

Nationalencyklopedin (2018). *Brukarinflytande*.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/brukarinflytande> (Hämtad 2018-12-18).

Regeringen (2001). *Erfarenheter av ett utbrett brukarinflytande, en utredning om brukarinflytandet i Sverige*. Stockholm

Regeringen (2014). *Konventionen om barnets rättigheter Med strategi för att stärka barnets rättigheter i Sverige*. Stockholm

Seim, Sissel & Slettebø, Tor (2017). Challenges of participation in child welfare. *European Journal of Social Work* Volume 20(1):1–12

SFS 2012:776. Lag om ändring i socialtjänstlagen (2001:453).

SFS 1983:47. Lag om ändring i föräldrabalken (1949:381).

Shier, Harry (2001). Pathways to participation openings oppportunitets and obligations. *Children & Society Volume* 15 (2):107–117.

Sinclair, Ruth (2004). Participation in Practice: Making It Meaningful, Effective and Sustainable. *Children & Society Volume* 18 (2):106–118.

Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp: [om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare]*. 3.,[uppdaterade] uppl. Stockholm: Liber

Socialstyrelsen (u.å). *Socialtjänstens arbete med barn och unga*. Stockholm

Socialstyrelsen (2003). *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm.

Socialstyrelsen (2013). *Att ge ordet och lämna plats. Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm.

Socialstyrelsen (2015) *Beaktande av barnperspektiv vid handläggning av ekonomiskt bistånd En fallstudie av tre socialförvaltningar*. Stockholm.

Socialstyrelsen (2018). *Stärkt bemanning inom den sociala barn- och ungdomsvården*. Stockholm.

Sollentuna kommun (2018). *Socialtjänsten i Sollentuna förbättras och utvecklas av ungdomar*. Sollentuna.

SOU 2006:100. *Ambition och ansvar, nationell strategi för utveckling av samhällets insatser till personer med psykiska sjukdomar och funktionshinder*.

Svensson, Peter & Ahrne Göran (red.) (2015). *Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen*. I Ahrne, Göran, Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Swärd, Hans & Starrin, Bengt (red.) (2015) *Makt i social arbete*. I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red.) (2016). *Socialt arbete: en grundbok*. 3., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur & Kultur.

Bilaga 1

Informationsbrev

Hej! Jag heter Amra Selman och läser till socionom på socialhögskolan vid Helsingborgs campus som tillhör Lunds universitet. Jag går min sjätte termin och nu ska vi studenter som går den sjätte terminen skriva en kandidatuppsats. Min uppsats kommer undersöka yrkesverksammas erfarenheter av brukarperspektiv i kontakten med barn och ungdomar samt hur samarbetet ser ut mellan yrkesverksamma och ungdomar. Jag hade uppskattat om du hade kunnat tänka dig ställa upp på en intervju och om du känner att du har ett intresse av att ställa upp så är det bara att ta kontakt med mig. Dina uppgifter kommer behandlas med största noggrannhet och kommer anonymiseras i uppsatsen genom att jag kommer byta namn på dig och arbetsplatsen du arbetar på så det inte går att koppla dina erfarenheter till just dig. Deltagandet i studien är frivilligt och du kan när som helst under studiens gång avbryta din medverkan. Uppsatsen beräknas vara klar i februari 2019 och vid intresse kan ni ta del av ett exempel då. Mina kontaktuppgifter och min handledares uppgifter är bifogade i mejlet ifall du har ett intresse av att ställa upp på en intervju. Tack i förhand. Med vänlig hälsning Amra Selman

Bilaga 2

Intervjuguide

Inledande frågor

1. Vad är din arbetstitel?
2. Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?
3. Vilken målgrupp arbetar du med?
4. Hur skulle du beskriva ditt ansvarsområde?
5. Vilken utbildning har du?
6. Kan du beskriva hur du ser på ditt arbetssätt som socialsekreterare?

Barnperspektiv

7. Vilken utsträckning ska barnet ha inflytande i det beslut som fattas?
8. Vad innebär det och lyssna på barnet?

Brukarperspektiv

9. Hur använder du dig av brukarperspektiv i ditt arbete?
10. Vilken roll har brukarperspektiv i ditt vardagliga arbete med ungdomar?
11. Vad ser du för fördelar med att använda dig av brukarmedverkan/inflytande i ditt arbete?
12. Vad ser du för nackdelar med att använda dig av brukarmedverkan/inflytande i ditt arbete?

Delaktighet

13. Vad innebär delaktighet för dig?
14. Hur fungerar ditt arbetssätt med brukarmedverkan och hur tänker du kring det arbetssättet med ungdomarna du kommer i kontakt med?
15. Hur upplever du att ungdomarna får vara delaktiga i kontakten som du har med dem?
16. Hur kan ungdomarna komma i kontakt med dig? Hur ser tillgängligheten ut?

Samarbete

17. Vad är viktigt att tänka på i ditt arbete som socialsekreterare?
18. Kan du beskriva hur ungdomar relaterar till dig?
19. Hur upplever du kontakten med ungdomarna?
20. Hur ser du på samarbetet med ungdomarna? Hur uppfattar du att de är samarbetsvilliga/inte samarbetsvilliga?

Inflytande

21. Vad är din uppfattning om brukarperspektiv? Kan du beskriva vad brukarinflytande är för dig?
22. Hur använder du dig av ungdomars åsikter i frågor som rör dem?

Avslutande fråga

23. Har du några förslag på hur socialtjänsten skulle kunna bli ännu bättre på att använda sig av brukarperspektiv i arbetet med ungdomar?