



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Tillit tar tre år att bygga upp för att raseras på en sekund”

En studie om fältarbetares syn på utvecklandet av tillit till ungdomar i socioekonomiskt utsatta områden

Elin Holmberg

Kandidatuppsats SOPA 63

VT 2021

Handledare: Mikael Sandgren

Abstract

Author: Elin Holmberg

Title: Trust takes three years to build and then collapses in a second – a study of outreach worker's view on the development of trust to young adults in exposed areas.

[Tillit tar tre år att bygga upp för att raseras på en sekund – en studie om fältarbetares syn på utvecklandet av tillit till ungdomar i socioekonomiskt utsatta områden]

Supervisor: Mikael Sandgren

Assessor: Hans Knutagård

This study aims to examine outreach workers' view of developing trust through communication with young adults living in exposed areas. I seek an understanding of how outreach workers justify and excuse the development of trust and mistrust in the interaction with young adults. The empirical data consists of five semi-structured telephone-interviews with outreach workers who are active in five different exposed areas in a large city. The theoretical framework of this study is Lyman and Scotts (1968) theory about Accounts and Rothstein and Kumlins (2001) theory about the development of Social Capital and interpersonal trust in a society. This study indicates that relations built on trust between outreach workers and young adults is crucial for an effective and positive motivational work. The analysis also highlights that outreach workers justify and excuse different strategies and aspects in the development of trust and mistrust. To be *clear and transparent* in the communication, to show respect for the *voluntary aspect*, to be *available* and to maintain a *regular contact* with the young adults have proven to be trust-building aspects. My interviews also show that outreach workers face challenges in their quest for trusting relationships. The young adults' *contempt for authorities*, *suspicion* towards the outreach workers and the fact that *parallel structures* exist in exposed areas have proven to be aspects that contribute to mistrust in the interaction. Furthermore, this study also indicates that outreach work is a crucial part of the prevention work against juvenile delinquency.

Keywords: Outreach work, trust, social work with young adults, exposed areas, accounts, social capital

Förord

Jag vill börja med att rikta ett stort tack till fältarbetarna som valt att medverka i denna studie och bidra med sina tankar, upplevelser och resonemang! Utan er hade inte denna undersökning varit möjlig att genomföra.

Vidare vill jag tacka vänner och familj som har tagit sig tid att läsa igenom uppsatsen samt bidragit med sina synpunkter och råd.

Till sist vill jag även tacka min handledare Mikael Sandgren som bidragit med såväl inspirerande idéer som fantastisk vägledning under hela arbetsprocessen!

Elin Holmberg

Maj 2021

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 PROBLEMFÖRMULERING.....	1
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	3
1.3 CENTRALA BEGREPP	4
1.3.1 Socialt fältarbete.....	4
1.3.2 Utsatta områden.....	4
1.3.3 Ungdomsbrottslighet.....	5
1.3.4 Parallella samhällsstrukturer	5
2. KUNSKAPSLÄGE	5
2.1 SÖKPROCEDUR OCH URVAL.....	6
2.2 TILLIT.....	6
2.3 KOMMUNIKATION SOM UTVECKLAR TILLIT	8
2.4 UTMANINGAR I UTVECKLINGEN AV TILLIT	10
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	11
3.1 ACCOUNTS.....	11
3.1.1 Ursäker	12
3.1.2 Rättfärdiganden	13
3.2 SOCIALT KAPITAL	14
4. METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	16
4.1 FÖRFÖRSTÅELSE.....	16
4.2 FÖRÄNDRADE FÖRUTSÄTTNINGAR.....	17
4.3 VAL AV KVALITATIV METOD	17
4.4 TILLÄMPNING AV METOD.....	18
4.5 TELEFONINTERVJU.....	19
4.6 URVAL.....	20
4.7 METODENS TILLFÖRLITLIGHET	21
4.8 BEARBETNING OCH ANALYS	23
4.9 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	25
5. RESULTAT & ANALYS	26
5.1 PRESENTATION AV RESPONDENTER	26
5.2 TILLIT.....	27
5.2.1 Tydlighet och transparens.....	27
5.2.2 Frivillighet.....	31
5.2.3 Tillgänglighet	33
5.2.4 Kontinuerlig kontakt	36
5.3 MISSTRO	38
5.3.1 Myndighetsförakt.....	39
5.3.2 Misstänksamhet.....	42
5.3.3 Parallella samhällsstrukturer	44
6. AVSLUTANDE DISKUSSION	46
REFERENSLISTA	50
INFORMATIONSBREV	53
INTERVJUGUIDE	54

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Inom den svenska samhällsdebatten skildras ungdomsbrottslighet som ett aktuellt och centralt socialt problem (Estrada & Flyghed 2013:16). Ungdomars brottslighet och normbrytande beteende är en diskussion som länge har engagerat politiker samt allmänheten. Det är ett betydelsefullt ämne att belysa då ungdomar är en del av framtiden. Ungdomars brottslighet kan därav uppfattas som en risk för ökande framtida sociala problem, både för ungdomarna själva och samhället i stort (Estrada 2013:25). I nationella operativa avdelningens rapport (2017) framgår att unga personer som bor i socioekonomiskt utsatta områden riskerar att i ökande grad utveckla ett normbrytande beteende samt påverkas av kriminella aktörer. I dessa områden uppmärksammas dessutom riskfaktorer som kan leda till sociala problem som arbetslöshet, kriminalitet samt fysisk och psykisk ohälsa i hög utsträckning (ibid.).

Frågan hur den sociala situationen i de utsatta områdena kan förbättras är också viktig inom samhällsdebatten, där förebyggande socialt arbete bör utgöra en central funktion (Hansson, Lundgren & Sjöberg 2018:139). Enligt Socialstyrelsen (2020) har samhället ansvar att både förhindra och att reagera på brott som begås av barn och unga. I 5 kap. 1§ Socialtjänstlagen (2001:453) framgår att Socialnämnden har i uppgift att bedriva uppsökande verksamhet och annat förebyggande arbete i syfte att förhindra att barn och unga far illa.

Det sociala fältarbetet inleddes på 1950-talet i syfte att förebygga gängbildningar bland ungdomar i storstäderna. Idag är fältarbete en central och uttalad metod i samhällets förebyggande arbete mot ungdomsbrottslighet (RiF 2016). Trots fältarbetets betydelse i bekämpandet av ungdomsbrottslighet är verksamheten känslig för nedskärningar samt fått utstå omfattande kritik. Detta bidrar till viss osäkerhet gällande fältarbetets identitet då arbetet i vissa fall ses som vagt formulerat utifrån metod, målgrupp och resultat (Andersson 2005:210). Det bör därav uppmärksammas att det sociala fältarbetet verkar i syfte att förebygga

normbrytande beteende och erbjuda tidiga insatser till ungdomar som riskerar att hamna utanför samhället genom exempelvis kriminalitet, missbruksproblematik eller liknande normbrytande beteende (Ander 2005:15f).

Det professionella sociala fältarbetet bygger på ett uppsökande och relationsskapande arbete som bedrivs i offentliga miljöer där ungdomar vistas. Fältarbetare arbetar utifrån ett långsiktigt perspektiv i bekämpandet av ungdomsbrottslighet vilket bidrar till att en huvudsaklig aspekt av arbetet är att utveckla tillitsfulla och trygga relationer till ungdomarna som fältarbetarna möter. Relationen mellan ungdom och fältarbetare blir det professionella centrala verktyget som skapar möjlighet till utvecklingen av ett positivt förändrings- samt motivationsarbete (RiF 2016).

En förutsättning för att bedriva ett framgångsrikt arbete i syfte att motverka den sociala problematiken i utsatta områden är att det sociala förändringsarbetet samt relationen till ungdomen präglas av tillit, respekt och öppenhet (Tjersland, Engen & Jansen 2011:140). Först när en trygg och tillitsfull relation mellan fältarbetaren och ungdomen är etablerad blir det sociala förändringsarbetet produktivt (Andersson 2005:63). I mötet med ungdomar blir därav fältarbetarnas förhållningssätt en avgörande aspekt för huruvida en ömsesidig tillit kommer att utvecklas (Leisti 2005:70). Blennberger (2009:28) beskriver att tillit är en betydelsefull aspekt i relationer då den bidrar till en optimistisk bedömning av att vi kan lita på att våra handlingar präglas av pålitlighet gentemot varandra. Det sociala fältarbetet handlar därav till stor del om att främja en positiv kommunikation med ungdomarna i syfte att utveckla ett ömsesidigt förtroende (Leisti 2005:70).

Det krävs ett ihärdigt arbete samt gediget tålamod av fältarbetarna i deras strävan att utveckla tillitsfulla relationer (Andersson 2010; Leisti 2005:75). Ett relationsskapande arbete inom socialt arbete ställer stora krav på såväl socialarbetare som brukare och dessutom krävs en professionell medvetenhet kring de utmaningar och problem som kan uppenbara sig i kommunikationen med ungdomarna (Røkenes och Hansen 2007:41). Inte minst krävs en förståelse för den ojämlika relationen mellan fältarbetare och ungdom som skapar en

maktobalans i mötet (Andersson 2013). Att fältarbetarna visar förståelse för att ungdomarna som de möter vanligtvis har erfarenheter av långa och komplicerade kontakter med myndigheter utgör också en central aspekt av kommunikationen. Det tillitsskapande arbetet är därav inte bara tidskrävande utan fältarbetarna måste dessutom dagligen bemöta ungdomars obenägenhet till samarbete samt misstänksamhet gentemot myndighetspersoner (ibid.). De oförutsedda och ibland svårhanterliga situationer och möten som fältarbetare ställs inför bidrar till oväntade utmaningar i det relationsskapande arbetet (Leisti 2005:70f).

En grundläggande utmaning som fältarbetare ställs inför är deras strävan efter att upprätthålla en kravlös och liknande kompisrelation med ungdomarna samtidigt som de måste förhålla sig till skyldigheterna som medföljer i rollen som myndighetsperson. Mot bakgrunden av denna motsägelsefullhet i fältarbetet blir det intressant att få en förståelse för hur fältarbetarna förstår hur detta tvådelade uppdrag skapar utmaningar i kommunikationen med ungdomarna. Vad som också blir centralt att analysera är hur fältarbetare resonerar i vilken utsträckning utmaningarna i kommunikationen påverkar deras förmåga att skapa tillit hos ungdomarna. Mot bakgrunden att kärnan i ett professionellt fältarbete handlar om att utveckla tillitsfulla relationer avser denna studie att undersöka fältarbetarnas resonemang kring utvecklandet av tillit och misstro utifrån fältarbetarnas tvådelade uppdrag.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna undersökning är att förstå hur fältarbetare resonerar kring sitt professionella uppdrag att utveckla tillit hos ungdomar i utsatta områden.

Inom ramen för syftet är mina frågeställningar:

- Hur rättfärdigar samt ursäktar fältarbetare att *tillit* utvecklas i kommunikation med ungdomar?
- Hur rättfärdigar samt ursäktar fältarbetare att *misstro* utvecklas i kommunikation med ungdomar?
- Hur förstår fältarbetarna sin tillitsskapande funktion som medborgare respektive tjänsteman i förhållande till ungdomarna?

1.3 Centrala begrepp

I följande avsnitt definieras och förklaras centrala begrepp som förekommer genomgående i denna uppsats. Begreppet *socialt fältarbete* förklaras för att få en större inblick i hur denna form av förebyggande arbete utformas samt hur det sociala fältarbetet förstås i denna uppsats. Vidare definieras begreppet *utsatta områden* då fältarbetarna som medverkat i denna studie är verksamma inom dessa områden. Till sist anges vad *ungdomsbrottslighet* och *parallella samhällsstrukturer* innebär i den här undersökningen.

1.3.1 Socialt fältarbete

Det finns en grundläggande tanke kring att fältarbete skall fungera socialt integrerande och syfta till att nå fram till samt skapa relation med de ungdomar som behöver stöd att komma tillbaka in i samhället och utveckla en socialt accepterad livssituation (Andersson 2005:25f). Idag avser socialt fältarbete dessutom flera former av uppsökande arbete riktat till olika socialt utsatta grupper i samhället (Andersson 2005:26). I denna undersökning benämns socialt fältarbete som uppsökande och förebyggande arbete riktat till ungdomar vistades i socialt utsatta områden. Vidare förstås dessutom socialt fältarbete som en förebyggande insats i arbetet mot ungdomsbrottslighet.

1.3.2 Utsatta områden

I nationella operativa avdelningens rapport (2017) definieras ett utsatt område som ett geografiskt avgränsat område vilket karaktäriseras av en låg socioekonomisk status där kriminella aktörer har en inverkan på lokalsamhället. Vidare skiljer nationella operativa avdelningen (2017) på utsatta och särskilt utsatta områden. Ett särskilt utsatt område definieras som ett område med en stor social problematik och kriminell närvaro som bidragit till en obenägenhet att delta i rättsprocesser och svårigheter för polisen att genomföra sitt uppdrag (Nationella operativa avdelning 2017). Min undersökning bygger på det sociala fältarbete som bedrivs inom utsatta respektive särskilt utsatta områden. I denna undersökning kommer jag att benämna alla områden som utsatta, även de områden som definieras som särskilt utsatta.

1.3.3 Ungdomsbrottslighet

Ungdomsbrottslighet definieras precis som ordet beskriver, ”*den brottslighet som ungdomar gör sig skyldiga till*”. Ungdomsbrottslighet berör därav individer som är yngre än den lagstadgade myndighetsåldern som gör sig skyldiga till brottslig aktivitet. Begreppet innefattar främst brottsbalksbrott som begås av individer i åldrarna 15–20 år (Estrada & Flyghed 2013:34f).

1.3.4 Parallella samhällsstrukturer

Parallella samhällsstrukturer benämns bidra till utvecklingen av en lokal social ordning som avviker från det demokratiska samhällssystemet avseende normbildning, ekonomi och rättsskipning i utsatta områden. Strukturerna beskrivs hota och utmana det svenska demokratiska samhällssystemet. Det bidrar till att kriminella aktörer i olika stor utsträckning påverkar och styr områdenas utveckling (Nationella operativa avdelningen 2015).

2. Kunskapsläge

Jag har valt att strukturera detta kapitel utefter tre teman; *tillit, kommunikation som utvecklar tillit* och *utmaningar i utvecklandet av tillit*. De utvalda temana blir aktuella för att få en förståelse för fältarbetarnas resonemang kring deras strävan efter att utveckla tillitsfulla relationer till ungdomar samt vad som krävs i kommunikationen för att ha möjlighet att nå ungdomarna. Som grund för presentationen av det aktuella kunskapsläget ligger såväl internationella som nationella artiklar som lyfter utvecklandet av tillitsfulla relationer samt kommunikation med ungdomar. Detta för att skapa en varierad och nyanserad bild av materialet samt belysa olika perspektiv gällande mitt forskningsområde.

2.1 Sökprocedur och urval

I sökningen av tidigare forskning har jag använt mig av sökmotorerna: ”LubSearch”, ”Google Scholar” samt ”SwePub”. För att säkerställa att artiklarna jag valt att använda är vetenskapliga samt expertgranskade har jag avgränsat min sökning genom snabbvalen ”Peer Reviewed” samt ”Academic Journals”. Vidare har jag valt att använda mig av både artiklar på engelska och svenska för att få en omfattande bild av kunskapsläget inom området. Sökord som jag har använt mig av för att hitta relevant forskning är exempelvis ”fältarbete”, ”outreach work”, ”tillit”, ”trust”, ”kommunikation”, ”communication” samt ”mistrust”.

2.2 Tillit

Att tillit har en grundläggande betydelse för utvecklingen av ett produktivt och gynnsamt socialt förändringsarbete bekräftas i flertalet studier. Detta framgår exempelvis i artikeln *“Trust and Confidence: Possibilities for Social Work in High Modernity”* där författaren Carole Smith (2001) redogör för att tillit (det engelska ordet “trust”) är ett omdiskuterat begrepp och har fått en avgörande betydelse inom socialt arbete. Syftet med artikeln var att skapa en omfattande förståelse för att tillit är ett nödvändigt begrepp inom socialt arbete. Även i Björn Anderssons (2013) studie *“Finding ways to the hard to reach-considerations on the content and concept of outreach work”* bekräftas Smiths (2001) resonemang att tillit är en avgörande aspekt inom relationsskapande arbete. Syftet med denna undersökning var att undersöka fältarbetares upplevelser, erfarenheter och perspektiv kring sin egen profession. I linje med Smiths (2001) och Anderssons (2013) resonemang kring tillitens betydelse bekräftar Sinai-Glazer (2020) i undersökningen *“The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients”* att tillit och förtroende är två viktiga komponenter i relationen mellan socialarbetare och klient. Studien syftade till att undersöka relationen mellan socialarbetare och klienter inom ramen för sociala tjänster i Israel.

I dessa tre studier beskrivs, utifrån olika aspekter, tillitens betydelse inom socialt arbete och för relationen med målgruppen. Studierna belyser hur tillit utgör grunden för ett positivt och produktivt socialt förändringsarbete. Därutöver

beskrivs att utan tillit blir det nästintill omöjligt att utveckla en god kontakt med ungdomen respektive klienten. Känslan av tillit blir därav en avgörande faktor för att ungdomarna respektive klienterna skall uppleva meningsfullhet i relationen med fältarbetarna eller socialarbetarna (Andersson 2013; Smith 2001; Sinai-Glazer 2020). Vidare benämner Smith (2001) betydelsen av att socialarbetare besitter expertkunskap men att en mer väsentlig aspekt i det sociala arbetet är visandet av engagemang och förmågan att utveckla tillitsfulla relationer till klienter. Människor beskrivs ha ett behov av att uppleva en ömsesidig tillit vilket inte kan ersättas med ett systemförtroende (ibid.). Likt Smiths (2001) resonemang menar Andersson (2013) att fältarbetare har en drivkraft att skapa och upprätthålla tillitsfulla relationer med ungdomarna då detta visar på engagemang. Att mötet sker i ungdomarnas miljöer benämner dessutom Andersson (2013) som en positiv aspekt i utvecklandet av tillit. Detta beskrivs bidra till att maktaspekten mellan ungdomen och fältarbetaren inte upplevs lika explicit i mötet vilket gynnar det tillitsskapande arbetet (ibid.).

Att det är viktigt att en regelbunden och kontinuerlig interaktion och kontakt upprätthålls i syfte att skapa samt stärka känslan av tillit bekräftas i både, Alesinas och La Ferraras (2002) undersökning *"Who trusts others?"* och i Sinai-Glazers (2020) studie. I Alesinas och La Ferraras (2002) undersökning lyfts faktorer som utvecklar och stärker förmågan att utveckla tillitsfulla relationer. Undersökningen bygger på intervjuer med socialarbetare där det lyfts en rad olika teman som exempelvis respondenternas politiska åsikter, sociala beteende och demografiska kunskaper. I de båda undersökningarna beskrivs att det krävs tid och engagemang i skapandet av tillitsfulla relationer till klienter (Sinai-Glazer 2020; Alesina & La Ferrara 2002). Människor beskrivs i större utsträckning utveckla tillitsfulla relationer med människor som vi haft en längre och mer omfattande kontakt med. Vidare beskrivs dessutom att tilliten kan ökas i samband med förväntningar på att en trygg och stadig relation kommer att utvecklas (ibid.).

2.3 Kommunikation som utvecklar tillit

Ett flertal studier lyfter diverse metoder samt strategier som kan användas i syfte att utveckla en framgångsrik kommunikation mellan fältarbetare och ungdomar. I studien *"Reaching socially excluded young people – A national study of streetbased youth work"* belyser Crimmens et al. (2004) hur uppsökande och förebyggande socialt arbete har möjlighet att nå socialt exkluderade ungdomar. Även i undersökningarna *"Erfarenheter av uppsökande arbete med vuxna och unga vuxna"* av Björn Andersson (2010) samt *"Det uppsökande arbetet – vad är det? Hur gör vi?"* genomförd av Jenny Malmsten (2009) från Stadskontoret i Malmö Stad benämns strategier och tillvägagångssätt som fältarbetare använder sig av i deras relationsskapande arbete med ungdomar. I Sinai-Glazers (2020) undersökning beskrivs också hur socialarbetare kan arbeta i syfte att utveckla en god kommunikation med klienten.

En förutsättning för att skapa en positiv kommunikation som benämns i samtliga undersökningar är att avsätta tid för ungdomarna i syfte att upprätthålla en regelbunden och kontinuerlig kontakt. Dessutom beskrivs det som betydelsefullt att ha förmågan att kunna lyssna, informera och ge råd i situationer då ungdomarna behöver. Ytterligare en förutsättning för en god kommunikation beskrivs vara att fältarbetare kan hantera och anpassa sig efter det uppsökande arbetets okontrollerade karaktär (Crimmens et al. 2004; Andersson 2010; Malmsten 2009; Sinai-Glazer 2020). Vidare beskriver Andersson (2010) att en central betydelse i kommunikationen med ungdomar är att vara tålmodig och ihärdig, även i situationer då det uppstår motgångar i kommunikationen. Även förmågan att vara närvarande och engagerad i kommunikationen med klienter respektive ungdomar belyses i studierna (Andersson 2013; Sinai-Glazer 2020). Socialarbetaren måste våga investera energi och engagemang i kontakten med klienten för att ha möjlighet att skapa en utvecklande relation (ibid.). Detta går i linje med Malmstens (2009) resonemang gällande att fältarbetare behöver ha förståelse för att förändring tar tid och en av de viktigaste uppgifterna inom socialt fältarbete är det återkommande samtalet. Dessutom redogör Malmsten (2009) för att framgångar i kommunikationen utvecklas genom att fältarbetare besitter förmågan att använda sig av de erfarenheter och kunskaper som de har tillägnat

sig genom studier och arbete. Att kunna vara flexibel, läsa av situationer och anpassa sitt förhållningssätt och agerande därefter blir därav centralt för att skapa framgång i kontakten med ungdomarna (ibid.).

Betydelsen av att vara uppmärksam och lyhörd i kontaktskapandet med ungdomarna lyfts i studierna (Andersson 2013; Henningsen & Gootas 2008). För fältarbetarna blir det viktigt ha förmågan att göra en avvägning om det är lämpligt i den specifika situationen att ta kontakt och presentera sig för ungdomarna. I vissa fall kan det vara bättre med ett mer försiktigt kontaktskapande genom att endast göra sig synliga för ungdomarna. Detta innebär en balansgång mellan att exponera sig och inte upplevas påträngande i kontaktskapandet (Andersson 2013). Denna balansgång lyfter även Henningsen och Gootas (2008) i studien *"Møter med ungdom i velferdsstatens frontlinje"* men redogör för att den påträngande aspekten av ett uppsökande arbete bidrar till att fältarbetare utvecklar djupare relationer till ungdomar. Malmsten (2009) belyser även betydelsen av att visa respekt till den enskilde genom att beakta målgruppens rätt att avvisa kontakt med fältarbetarna.

Tydlighet och transparens benämns som två tillitsskapande aspekter i mötet med ungdomarna. Tydlighet blir centralt för att klargöra syftet med fältarbetet samt vad arbetet kan erbjuda för den enskilde individen och samhället i stort (Andersson 2010; Malmsten 2009). Malmsten (2009) beskriver att i mötet med ungdomarna bör det framkomma att fältarbetarna är myndighetsutövare, vad de kan erbjuda och inte, samt syftet med deras närvaro. Det är alltså betydelsefullt att informera om den anmälningsskyldighet som fältarbetarna har i mötet med ungdomarna. Genom att fältarbetarna är tydliga med vad de har möjlighet att erbjuda och inte väcks inte heller några förväntningar som kan generera misstro gentemot fältarbetaren (ibid.). Andersson (2010) beskriver dock att detta kan innebära vissa motsättningar i kommunikationen då uppsökarna å ena sidan vill skapa en avslappnad stämning men å andra sidan vara tydliga med sitt formella uppdrag.

2.4 Utmaningar i utvecklingen av tillit

I forskning belyses flertalet utmaningar som fältarbetare står inför i deras uppsökande och relationsskapande arbete med ungdomar. En av dessa utmaningar grundar sig i det låga respektive obefintliga förtroendet som är vanligt att ungdomar som bor i socioekonomiskt utsatta områden upplever gentemot myndigheter, exempelvis socialtjänsten. Detta bristande förtroende skapar i sin tur en misstänksamhet och misstro gentemot fältarbetare vilket bidrar till svårigheter i det relationsskapande arbetet med ungdomarna. Oftast resulterar detta dessutom i att ungdomarna vill ha begränsad kontakt med myndighetspersoner. Den låga tilltron till myndigheter bidrar även till utmaningar i det förebyggande arbetet mot den sociala problematik som finns i dessa områden (Andersson 2013; Pollack et al 2011; Nationella operativa avdelningen 2015). Som fältarbetare blir det centralt att ha förståelse för att ungdomarna i många fall har haft långa, svåra och komplicerade kontakter med myndigheter vilket ofta utgör orsaken till den upplevda misstänksamheten (Andersson 2013).

Keshia M. Pollack, Shannon Frattaroli, Jennifer M. Whitehill och Karen Strother (2011) benämner i artikeln *”Youth Perspectives on Street Outreach Workers: Results from a Community-Based Survey”* att det låga förtroendet också skapar svårigheter i genomförandet av den viktiga uppgiften att hjälpa ungdomarna nå samhällets hjälpinsatser vid behov. Om ungdomarna har ett bristande förtroende för myndigheter blir det en utmaning för fältarbetarna att motivera ungdomarna till att acceptera stöd och hjälp som sociala system erbjuder (ibid.). Detta bekräftas i nationella operativa avdelningens rapport (2015) som gör gällande att det finns en stor obenägenhet att delta i rättsprocesser i utsatta områden där invånarna upplever en låg tilltro till myndigheternas förmåga att skydda dem. Invånare i områdena är inte benägna att anmäla brott, delta i rättsprocesser eller samtala med polis vilket också grundar sig i den bristfälliga tilliten gentemot myndigheter. I rapporten (2015) framhålls dessutom att det existerar parallella samhällsstrukturer i socioekonomiskt utsatta områden som försvårar för myndighetspersoner att nå fram till ungdomarna. Ju längre området har präglats av dessa parallella samhällsstrukturer, desto svårare blir det för andra

samhällsstrukturer och myndighetspersoner, exempelvis fältarbetare, att återta sin auktoritet samt kommunicera och nå fram till invånarna (ibid.).

Maktobalansen som uppstår i mötet mellan fältarbetare och ungdom beskrivs också utgöra en utmaning i kommunikationen (Andersson 2010; Malmsten 2009). I de två studierna benämns betydelsen av att fältarbetarna beaktar maktaspekten i syfte att undvika övertramp som kan skada kommunikationen samt relationen med ungdomarna. För att maktaspekten inte ska bidra till negativa konsekvenser för relationen med ungdomen bör fältarbetarna tydliggöra för ungdomarna att de är representanter från socialtjänsten, något ungdomar dock ofta reagerar på och känner misstro inför (ibid.).

3. Teoretiska utgångspunkter

Teorier hjälper oss att se materialet och beroende på vilken teori vi väljer att använda oss av kommer vi att uppmärksamma olika saker i vår verklighet. Detta ger oss möjligheten att se och förstå nya perspektiv samt öppna ögonen för det oväntade (Lundin 2008:86). För att utveckla en förståelse kring hur fältarbetare förstår samt förklarar olika aspekter i kommunikationen med ungdomar har jag därför valt att analysera undersökningens empiriska material med hjälp av Marvin B. Scott och Stanford M. Lymans (1968) teori om accounts. Vidare analyseras empirin med hjälp av Putnams (2011) och Rothsteins och Kumlins (2001) teoretiska resonemang gällande socialt kapital och hur mellanmänsklig tillit utvecklas i ett samhälle. Utifrån dessa teorier kan det förstås hur fältarbetare förklarar utvecklandet av tillitsfulla relationer med ungdomar, i en miljö där den mellanmänskliga tilliten anses vara låg.

3.1 Accounts

Sociologerna Lyman och Scott (1968) myntade begreppet accounts och ansåg att talet är det grundläggande materialet i mänskliga relationer. Lyman och Scott (1968) menade att talet är ett betydelsefullt forskningsämne och att undersökningen bör riktas mot den typ av tal som förklarar olämpligt eller avvikande beteende. En account är ett språkligt verktyg och beskrivs som ett

ytrande som en person faller för att förklara ett oförutsett eller olämpligt beteende. Syftet med accounts är att neutralisera effekten av en olämplig eller felaktig handling för att återskapa konsensus i relationen mellan de interagerande. Studier kring avvikande beteende och accounts hänger ihop och ett förtydligande av en account kan vara grunden till förståelsen av ett avvikande beteende. Detta betyder dock inte att vi använder oss av accounts vid vårt rutinmässiga samt vardagliga beteende då den miljö vi befinner oss i redan har accepterat samt erkänt beteendet (ibid.). Vidare beskriver Lyman och Scott (1968) att det är väsentligt att särskilja begreppet accounts från fenomenet förklaringar. Förklaringar beskrivs, till skillnad från accounts, inte handla om olämpligt beteende och bidrar dessutom inte till några konsekvenser för en relation. Sedan Lyman och Scott (1968) myntade begreppet accounts har mycket forskning kring ämnet genomförts och fler accounts har utvecklats (L. Orbuch 1997). I denna undersökning har dock jag valt att använda mig av de två typer av accounts som Lyman och Scott (1968) presenterar nämligen, *ursäkter* och *rättfärdiganden*.

I denna undersökning vill jag med stöd av det teoretiska resonemanget kring accounts analysera hur fältarbetare ursäktar-, rättfärdigar- samt förklarar varför kommunikationen i vissa fall skapar tillit och i vissa fall bidrar till misstro. Då det inte finns en etablerad översättning för accounts på svenska, kommer det engelska begreppet att användas i denna uppsats. Jag kommer att använda mig av båda formerna av accounts, rättfärdiganden och ursäkter, då båda dessa accounts förekommer i fältarbetarnas resonemang kring när tillit respektive misstro skapas.

3.1.1 Ursäkter

Lyman och Scott (1968) redogör att ursäkter är accounts i vilka den enskilde erkänner att den utfört en dålig, olämplig eller felaktig handling men bestrider det fulla ansvaret. Ursäkter blir på så sätt socialt accepterade och bidrar till ett befriande från ansvar då beteendet ifrågasätts. Ursäkter kan formuleras på fyra olika sätt: hänvisning till olycksfall, hänvisning till upphävbarhet, hänvisning till biologiska drifter samt syndabocksutpekande. Ursäkter som *hänvisar till olycksfall* blir acceptabla på grund av oregelbundenheten och ovanligheten i de olycksfall som drabbar den enskilde. Vidare beskrivs att ursäkter som är baserade

på olycksfall blir accepterade om dessa inte upprepas och förekommer ofta för den enskilde aktören i fråga. Ursäkter som *hänvisar till upphävbarhet* handlar om att en individ kan befria sig från ansvar genom att hävda att personen inte hade tillgång till viss information som hade kunnat bidra till ett förändrat beteende. En person som hänvisar till upphävbarhet skulle därav kunna påstå att sitt handlande baserades på felaktig information till följd av andras förvrängningar av fakta. En annan typ av ursäkt hänvisar till att *biologiska drifter* kan påverka eller orsaka åtminstone något av det beteende för vilket aktörerna vill slippa det fulla ansvaret. Den sista typen av ursäkt är *syndabocksutpekande* och handlar om att en person hävdar att det ifrågasatta beteendet är en reaktion på andra människors attityder och beteende. Detta innebär att individer inte tar på sig det fulla ansvaret för sina handlingar och placerar ansvaret hos någon annan (ibid.).

3.1.2 Rättfärdiganden

Rättfärdiganden påminner om ursäkter på det sätt att även rättfärdiganden neutraliserar en handling och dess konsekvenser i samband med ifrågasättande. I samband med rättfärdiganden används en rad olika neutraliseringstekniker som stärker acceptansen av den olämpliga och felaktiga handlingen. De viktigaste neutraliseringsteknikerna i användandet av rättfärdiganden är: förnekandet av skada, förnekandet av offer, fördömandet av fördömare och hänvisning till lojaliteter. *Förnekande av skada* handlar om att aktören erkänner att hen utförde en viss handling men hävdar att det var tillåtet eftersom ingen tog skada av handlingen eller att ingen som samhället anses bry sig om drabbades eller eftersom handlingen inte gav upphov till några omfattande konsekvenser. *Förnekande av offer* beskrivs som en annan neutraliseringsteknik i vilken aktören uttrycker att handlingen var tillåten eftersom offret hade gjort sig förtjänt av skadan (ibid.). Ytterligare en neutraliseringsteknik, nämligen *fördömandet av fördömare*, syftar till att aktören erkänner sin olämpliga handling men menar att den inte har en omfattande betydelse då andra begår värre handlingar. Dessutom blir de personer som utför dessa handlingar fångade, straffade, fördömda och till och med hyllade för sitt agerande (ibid.). Den sista neutraliseringstekniken som Scott och Lyman (1968) lyfter är hänvisning till lojaliteter. Här hävdar aktören att

handlingen var tillåten, till och med rättfärdigad, eftersom den tjänade intresset hos en annan person och därmed visade lojalitet genom sin handling (ibid.).

3.2 Socialt kapital

I syfte att skapa förståelse för hur fältarbetarna resonerar kring tillit på en institutionell nivå kommer empirin analyseras med hjälp av Robert Putnams (2011) och Bo Rothsteins och Staffan Kumlins (2001) teoretiska resonemang gällande socialt kapital och hur mellanmännisklig tillit utvecklas i ett samhälle. Som tidigare nämnts, representerar fältarbetarna en del av socialtjänsten vilket bidrar till att det institutionella sammanhanget får relevans i denna studie. Utifrån teorierna kan det analyseras hur fältarbetarna förstår sin tillitsskapande funktion i rollen som representant från socialtjänsten, där selektiva och behovsprövade insatser utgör en stor del av verksamheten. Vidare blir det även möjligt att analysera hur fältarbetarna ser på sin tillitsskapande funktion i rollen som engagerad medborgare i samhället.

För att förstå Rothsteins och Kumlins (2001) resonemang blir det väsentligt att ha insikt i att det finns en rad teorier om vad som utvecklar socialt kapital i ett samhälle. Robert Putnam (2011:191f) var en av de första personerna att applicera begreppet socialt kapital på faktiska studier. Enligt hans teoribildning bidrar ett ökat medborgligt engagemang till ett högre socialt kapital i samhället. För att mäta det medborgerliga engagemanget undersökte han i vilken utsträckning som medborgarna är delaktiga i föreningslivet, hur stort valdeltagandet är samt det politiska engagemanget. Putnam (ibid.) menar att det sociala kapitalet medför ett större förtroende för staten bland medborgarna. Det sociala kapitalet bidrar i sin tur till ett ökat samarbete mellan medborgare vilket också skapar ett större förtroende (ibid.).

Rothstein och Kumlin (2001) dementerar Putnams (2011) resonemang att socialt kapital utvecklas genom medborgligt engagemang utan menar i stället att graden av tillit i ett samhälle bör studeras utifrån hur de politiska och statsvetenskapliga variablerna påverkar förtroendet i ett samhälle. Ju mer ett lands politiska samt offentliga institutioner anses vara korrupta, desto lägre grad av mellanmännisklig

tillit kommer att utvecklas i landet. I ett samhälle som präglas av korruption menar dessutom Rothstein och Kumlin (2001) att det inte är möjligt att bygga upp tillit till varken offentliga tjänstemän eller till övriga medborgare. Detta bidrar till att medborgarna inte upplever tillit till varandra vilket i sin tur kommer leda till en obenägenhet hos människor att följa de rådande lagarna och normerna i samhället. Vidare redogörs för att det i Sverige dock upprätthålls en opartiskhet, saklighet och en beaktning av allas likhet inför lagen inom offentliga förvaltningar samt vid myndighetsutövning vilket förhindrar utvecklingen av korruption och därav skapar förutsättningar för ett samhälle som präglas av mellanmänsklig tillit. Denna opartiskhet och saklighet är stadgat i lagen och skall inte endast gälla vid myndighetsutövning utan vid varje uppgift inom offentliga förvaltningar (ibid.).

Huruvida ungdomar utvecklar tillit eller misstro till fältarbetare kan därav analyseras utifrån fältarbetarnas förmåga att beakta ungdomarnas likhet inför lagen samt att upprätthålla en saklighet i sitt arbete. Alternativt kan fältarbetarnas arbete med att utveckla tillit utgå från att de låter ungdomarna själva om de vill ha kontakt med fältarbetarna som i stor utsträckning engagerar sig i ungdomarna som om de vore engagerade medborgare i samhället.

Sverige beskrivs som ett land med en hög grad av mellanmänsklig tillit men att personliga erfarenheter av kontakten med selektiva, behovsprövade välfärdsinstitutioner tenderar att reducera tilliten till människor och samhället i stort. Några av de välfärdsinstitutioner som erbjuder selektiva tjänster som Rothstein och Kumlin (2001) lyfter i sitt resonemang är exempelvis socialtjänst, arbetsförmedling samt äldreomsorg. Den bristfälliga tilliten kan förstås utifrån misstankarna att selektiva välfärdsinstitutioner är förenat med maktmissbruk och integritetskränkande kontroller vilket inte anses vara fallet vid utförandet av universella insatser, exempelvis utbetalning av barnbidrag. Personliga kontakter med selektiva offentliga verksamheter beskrivs dessutom framkalla negativa mentala bilder hos den enskilde individen, vilka också påverkar utvecklingen av mellanmänsklig tillit gentemot andra människor och samhället i stort. (Rothstein & Kumlin, 2001). Ungdomar som fältarbetarna möter har vanligtvis erfarenheter av myndighetskontakt vilket gör det möjligt att, utifrån Rothstein och Kumlins

(2001) resonemang, analysera hur dessa erfarenheter påverkar fältarbetarnas förmåga att utveckla tillitsfulla relationer till ungdomarna.

4. Metodologiska överväganden

I avsnittet som följer kommer studiens metod och material presenteras och en diskussion kommer att föras kring huruvida undersökningen följer forskningsetiska principer. Vidare kommer jag redogöra för hur förutsättningarna för uppsatsen förändrades i samband med att jag och min före detta uppsatspartner valde att skriva två enskilda uppsatser samt hur detta har påverkat arbetsprocessen och den slutliga versionen av uppsatsen. Avslutningsvis redogörs dessutom för resonemangen och tankegångarna bakom metodologiska överväganden, urval, analysförfarande samt metodens tillförlitlighet som denna undersökning bygger på.

4.1 Förförståelse

En central aspekt som påverkar vårt sätt att uppmärksamma, tolka och analysera information är kunskaper och erfarenheter som vi har med oss från tidigare. Bryman (2018:484) beskriver att kritik som riktats mot kvalitativ forskning handlar om att resultaten i alltför stor utsträckning bygger på forskarnas nära och personliga förhållande till undersökningen. Jag är medveten om att min förförståelse kring ämnet, mitt val av perspektiv samt teori har en inverkan på hur resultatet av denna studie kommer att förefalla. Den förförståelse som jag tog med in i denna undersökning var min egen observation av den sociala problematik som finns i socioekonomiska utsatta områden. Att jag är uppvuxen i ett av de områden där en av intervjupersonerna är verksam bidrog till att jag lättare kunde förstå och följa med i fältarbetarens resonemang och beskrivningar. Detta är dock ingenting som i en större utsträckning har påverkat hur jag reflekterat över *vad* som är fokus i min undersökning eller *hur* undersökningen är kopplat till socialt arbete. Min observation av social problematik i utsatta områden har inte heller påverkat min förmåga att tänka och arbeta objektivt i under arbetsprocessen.

4.2 Förändrade förutsättningar

Denna undersökning genomfördes av två studenter då studien initialt var planerad att fullföljas av mig och min före detta uppsatspartner. Under processens gång uppstod hinder för oss att slutföra uppsatsskrivandet tillsammans. Denna studie bygger därav på vårt gemensamma empiriska material i form av semistrukturerade intervjuer med yrkesverksamma fältarbetare. Vi resonerade gemensamt kring metodval, tillämpning av metod, urval samt forskningsetiska principer. Vi skapade också en intervjuguide samt genomförde och transkriberade samtliga intervjuer tillsammans. I samband med de förändrade förutsättningarna omformulerade jag forskningsproblemet, syfte och frågeställningar för att ha möjligheten att använda vårt gemensamma empiriska material i min enskilda studie. Jag ansåg att det fanns fler aspekter av fältarbetarnas relationsskapande arbete som gick att analysera utifrån vårt insamlade empiriska material. Detta innebär dock att intervjuguiden som vi använde som underlag för våra intervjuer inte är anpassade efter mina nuvarande forskningsfrågor vilket jag kommer diskutera vidare senare i metodavsnittet. Jag har på egen hand arbetat med bearbetning och analys av materialet samt formulerat resultat och diskussion

Att min uppsatspartner valde att inte fullfölja uppsatsskrivandet tillsammans med mig har fått konsekvenser för uppsatsens slutgiltiga resultat. Det empiriska material som jag har utgått ifrån har, till stor del, belyst hur fältarbetare arbetar förebyggande mot ungdomsbrottslighet. Att urskilja nya teman och mönster bidrog till att vissa aspekter av materialet inte har kunnat användas i undersökningen, vilket kan ses som problematiskt. Dessutom har jag själv tolkat respondenternas svar då jag inte har haft möjlighet att ställa frågor som överensstämmer med mitt nya forskningsproblem. Trots de förändrade förutsättningarna och konsekvenserna detta medfört, anser jag att undersökningen gett upphov till nya perspektiv av fältarbetares tillitsskapande arbete.

4.3 Val av kvalitativ metod

I vår gemensamma undersökning valde vi att använda oss av en kvalitativ forskningsansats då vi var intresserade av att utveckla förståelse för hur fältarbetare arbetade förebyggande mot ungdomsbrottslighet. Valet av kvalitativ

metod gick även i linje med mitt nya forskningsproblem som handlar om att skapa en förståelse för fältarbetarnas resonemang kring kommunikation och tillitsskapande med ungdomarna. Den kvalitativa metoden i min undersökning handlar om att skapa förståelse för den sociala verkligheten utifrån hur fältarbetarna som är en del av denna miljö tolkar sin verklighet (Bryman 2018:454f). Under våra metodologiska överväganden blev vi dock medvetna om att en kvalitativ metod inte bidrar till resultat som kan generaliseras på en hel befolkning (Bryman 2018:369). Men med bakgrund av syftet som är att få en djupare insikt kring hur fältarbetarna som deltagit i denna studie resonerar kring tillitsskapandet med ungdomarna som de möter i sitt förebyggande arbete upplevdes det inte relevant att kunna tillämpa resultatet på en hel befolkning genom en kvantitativ metod. I valet av metod ansåg jag dessutom att den kvalitativa metoden på ett mer omfattande och tydligt sätt kunde hjälpa mig i besvarandet av studiens frågeställningar eftersom en kvalitativ metod genererar resultat som bygger på resonemang snarare än siffror och statistik (Bryman 2018:454f).

4.4 Tillämpning av metod

Inom ramen för en kvalitativ metod valde vi att genomföra semistrukturerade intervjuer med yrkesverksamma fältarbetare i en storstadsregion. Semistrukturerade intervjuer har varit fördelaktiga i min undersökning eftersom de bidrar till att jag kan komma relativt nära de miljöer och intervjupersoner som undersökningen syftar till, vilket skapar en större kännedom kring själva forskningsområdet (Ahrne och Svensson 2015:15). Eriksson-Zetterqvist och Ahrne (2015:38) beskriver att det finns generella fördelar med att genomföra kvalitativa intervjuer. Exempelvis kan den som intervjuar både ställa öppna och stängda frågor, byta ordning på frågorna samt ställa följdfrågor. Eftersom vi ville ha möjligheten att styra intervjun samtidigt som vi ville ta del av fältarbetarnas omfattande resonemang och erfarenheter ansåg vi att semistrukturerade intervjuer var det bäst lämpade metodvalet. Ytterligare en fördel med semistrukturerade intervjuer var att fältarbetarna fick möjligheten att resonera kring samt formulera sina svar utan större påverkan (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne 2015:53). Under våra semistrukturerade intervjuer utgick vi från en intervjuguide med formulerade

teman och frågeställningar. Denna intervjuguide användes för att säkerställa att respondenterna skulle bidra med relevant och användbar information som skulle underlätta vårt analysarbete (Lind 2014:127f). De teman som vi valde att utveckla vår intervjuguide utifrån var ungdomskriminalitet, samverkan, frivillighet, förtroende samt fältarbete i utsatta områden. Dessutom valde vi att ställa några inledande frågor för att få relevant bakgrundsinformation samt fånga sammanhanget där de yrkesverksamma fältarbetarna befinner sig (Se Bilaga 2).

4.5 Telefonintervju

Vi hade initialt planerat att genomföra våra semistrukturerade intervjuer i verkligheten. Detta blev inte möjligt då Coronapandemin bröt ut i samband med vår undersökningsprocess. Med hänsyn till rådande situation och rekommendationer gällande Covid-19 genomförde vi i stället intervjuerna per telefon, en metod med både fördelar och nackdelar. Telefonintervjuer innebär, till skillnad från om vi hade haft möjlighet att träffa våra intervjupersoner, att vi inte kan se deras kroppsspråk. Vi kunde inte se hur fältarbetarna reagerade på de frågor vi ställde och kunde inte heller ta del av gester eller minspel (Bryman 2018:583). Svårigheten med att inte kunna se intervjupersonerna var att det ibland resulterade i missuppfattningar och avbrytningar. Vi upplevde det dock inte som ett större problem, utan intervjun kunde fortsätta utan hinder genom att fråga vid oklarheter eller genom upprepningar. Bryman (ibid.) menar att telefonintervjuer medför svårigheter vad gäller det tekniska som gör att det finns risk för störningar i samtalet, vilket vi fick erfara desto mer. Även det ledde till missuppfattningar som kunde åtgärdas enkelt, men blev ett större problem vid ett senare skede då vi skulle transkribera. Det var tidskrävande att lyssna av inspelningarna och vi gick miste om delar av intervjun som möjligtvis hade varit av värde och intresse för oss. Vidare beskriver Bryman (2018:263) att en telefonintervju inte kan vara lika lång som en intervju som genomförs i verkligheten om den skall vara effektiv. Detta var också något vi uppmärksammade vilket resulterade i att intervjuerna blev kortare än vad vi förväntat.

Ytterligare en svårighet gällande intervjuerna har varit att jag inte har genomfört alla intervjuer då jag och min före detta uppsatspartner delade upp intervjuerna.

Detta kan ha bidragit till att jag inte fått möjlighet att be om ett förtydligande eller ställa följdfrågor då jag inte förstått fältarbetarens resonemang. I och med att jag och min uppsatspartner valde att inte fullfölja studien tillsammans har jag inte heller haft möjlighet att diskutera eller få ett förtydligande kring de resonemang som jag uppfattat som otydliga i efterhand. Samtidigt menar Bryman (2018:584) att telefonintervjuer är en effektiv metod på så sätt att forskaren kan spara både tid och pengar. Eftersom vi studerar på Lunds universitet och har valt att utföra vår undersökning bland fältarbetare i en annan stad, har telefonintervjuer varit en fördel för oss med tanke på att inte ha behövt lägga vare sig tid eller pengar på resor till och från staden.

4.6 Urval

Intervjupersonerna som ligger som grund för undersökningen är fältarbetare som är verksamma inom en storstadsregion i Sverige. Vidare har vi valt ut fältarbetare som arbetar inom de områden som klassas som utsatta samt särskilt utsatta inom storstadsregionen då vi ville matcha urvalet med vårt ursprungliga forskningsproblem. Vi genomförde intervjuer med fem fältarbetare som är verksamma inom olika områden för att få en varierad och omfattande bild av fältarbetet i de olika utsatta områdena inom den storstadsregion vi valt. Kontaktuppgifterna till de fältarbetare som intervjuades finns att tillgå på stadens hemsida och vi valde att mejla till de personer som angivit sin mejladress.

Vi valde att använda oss av ett målstyrt urval vilket är vanligt inom kvalitativ forskning och innebär att vi strategiskt gjorde vårt urval utifrån vilka personer som är relevanta att intervjua utifrån vårt forskningsproblem. Vidare innebär detta att det är forskningsfrågorna som styr tillvägagångsättet vid urvalet och att urvalet bestäms tidigt under forskningsprocessen (Bryman 2018:498). Vi förstod tidigt under forskningsprocessen att vi behövde intervjua yrkesverksamma fältarbetare för att få omfattande och tydliga resonemang och beskrivningar som kunde uppfylla vårt syfte. Bryman (2018:496) benämner att i samband med ett målstyrt urval behöver man som forskare vara på det klara med vilka kriterier som intervjupersonerna behöver besitta. Kriterierna för att delta i denna undersökning

var att arbeta som verksam fältarbetare i ett utsatt eller särskilt utsatt område inom den storstadsregion vi valt att utgå ifrån.

Vi använde dessutom oss av ett snöbollsurval vilket innebär att vi intervjuade fältarbetare som vi fått kännedom kring genom våra tidigare respondenter. Eriksson-Zetterqvist och Ahrne (2015:41) beskriver att ett snöbollsurval kan vara fördelaktigt om man vill undersöka omständigheterna kring en speciell situation. Då vi valde att inrikta oss på en speciell och relativt liten yrkesgrupp som arbetar nära varandra blev det aktuellt med ett snöbollsurval. Eriksson-Zetterqvist och Ahrne (ibid.) beskriver dock att det också finns risker med snöbollsurval, exempelvis att materialet inte blir tillräckligt varierat då intervjupersonerna känner till varandra och därför kanske delar liknande attityder och erfarenheter. Vi var medvetna om denna risk när vi genomförde vårt urval men ansåg att vi fick ett varierat och användbart material trots intervjupersonernas liknande erfarenheter och upplevelser.

Utifrån rådande situation med Covid-19 hade vi svårt att få tag på fler intervjupersoner vilket bidrog till att denna undersökning bygger på fem intervjuer. Det har varit ett högt antal sjukskrivna och därmed en hög arbetsbelastning för de verkamma fältarbetarna som vi har haft kontakt med. Vi har fått uppfattningen om att det funnits intresse av att delta i vår undersökning men flera av de fältarbetare vi har haft kontakt med har inte återkopplat tillbaka till oss under vår arbetsprocess. Detta har bidragit till att vi inte har kunnat genomföra så många intervjuer som vi tänkte i början av vår arbetsprocess. Trots omständigheterna, upplever jag att materialet som vi samlat in har varit varierat samt att jag fått en tydlig och nyanserad bild av fältarbetares resonemang kring kommunikationen med ungdomar.

4.7 Metodens tillförlitlighet

Reliabilitet och validitet är två begrepp som främst används inom kvantitativ forskning för att säkerställa en studies trovärdighet (Bryman 2018:465). Inom kvalitativ forskning blir det istället centralt att använda sig av andra alternativa begrepp i bedömningen av en kvalitativ undersökningens trovärdighet och kvalitet. Bryman (2018:465) lyfter i stället Lincoln och Gubas (1985) metod att undersöka en

kvalitativ studies kvalitet genom att bedöma studiens trovärdighet respektive äkthet. I denna undersökning har jag därav valt att utgå ifrån Lincoln och Gubas (1985) begrepp tillförlitlighet samt äkthet i syfte att bedöma studiens kvalitet.

Bryman (2018:467) redogör att tillförlitlighet består av fyra delkriterier vilka är ”trovärdighet”, ”överförbarhet”, ”pålitlighet” samt ”möjlighet att stärka och konfirmera”. Trovärdighet handlar om att kunna säkerställa att studien genomförs i enlighet med regler som finns samt att återkoppla till respondenterna när undersökningen har slutförts (ibid.). För att säkerställa en trovärdig undersökning har jag valt att mejla samtliga intervjupersoner och frågat om de vill ta del av det slutgiltiga resultatet. Lind (2014:135) redogör att en avgörande aspekt gällande en studies trovärdighet är att genomförandet av undersökningen presenteras på ett tydligt och transparent sätt (ibid.). Att det är viktigt att kunna vara transparent i sin undersökning bekräftar Svensson och Ahrne (2016:25) som lyfter betydelsen av att presentera sina tvivel och svagheter för läsaren. För att ge en sanningsenlig och korrekt bild av min undersökning har jag därför beskrivit arbetsprocessen så transparent och tydligt som möjligt. Dessutom har jag redogjort för svårigheter som jag har stött på för att säkerställa studiens trovärdighet.

Studiens överförbarhet blir mer komplex att undersöka då kvalitativ forskning ofta inbegriper liten grupp av individer som har vissa gemensamma egenskaper och resultaten i stället har fokus på den sociala verklighet som studeras (Bryman 2018:467f). Eftersom empirin är en del av samhällskontexten samt diskursen blir det svårt att undersöka om det är möjligt att få samma resultat i annan tid och kontext (ibid.). Genom att jag på ett tydligt och transparent sätt beskriver undersökningens tillvägagångssätt blir det möjligt att avgöra i vilket avseende denna studie blir genomförbar i en annan kontext.

Det blir betydelsefullt för undersökningsprocessen att beakta begrepp som pålitlighet samt möjligheten att styrka och konfirmera vilket innebär att jag ska inta ett granskande synsätt över min egen studie (Bryman 2018:468). Pålitlighet innebär att man säkerställer att det skapas en tydlig och fullständig redogörelse över alla faser av forskningsprocessen. Därutöver anses det betydelsefullt att låta en utomstående person granska texten under processens gång samt det slutgiltiga resultatet (ibid.). I

detta metodavsnitt har jag presenterat processen kring metodologiska överväganden, tillämpning av metod samt urval. Dessutom har jag lyft för- respektive nackdelar med de olika beslut som undersökningen grundar sig i vilket visar på en transparens. För att uppnå pålitlighet har jag dessutom låtit fyra utomstående personer granska min text och forskningsprocess, varav två av dessa personer är utbildade socionomer. Möjlighet till att styrka samt konfirmera syftar till att forskaren inte ska låta personliga värderingar färga vare sig genomförandet eller resultatet vilket även har varit målet i denna undersökning (Bryman 2018:470). Min personliga observation av social problematik i utsatta områden har varken färgat eller påverkat undersökningens mål eller resultat. Det kan dock ha bidragit till att jag undvikit att ställa följdfrågor under intervjun, då jag har tagit vissa företeelser för givna. Det kan också ha bidragit till mina egna spekulationer och tankar om hur fältarbete och ungdomsbrottslighet tar sig uttryck i utsatta områden vilket inte överensstämmer med respondenternas beskrivningar.

4.8 Bearbetning och analys

Vi valde att spela in samt transkribera samtliga intervjuer för att i efterhand kunna analysera det insamlade materialet. I början av analysförfarandet valde jag dessutom att noggrant läsa igenom samtliga transkriberingar då det är betydelsefullt att bekanta sig med materialet innan bearbetning (Rennstam & Wästerfors 2015:224). Under genomläsningen av materialet försökte jag att ha ett öppet sinne och inte låta mina förkunskaper kring ämnet påverka min uppfattning av fältarbetarnas resonemang eftersom Wästerfors och Rennstam (ibid.) beskriver att detta kan bidra till svårigheter att reagera spontant på intervjupersonernas svar.

Det empiriska materialet analyserades med hjälp av tematisk analys vilket innebär att jag har identifierat teman i materialet med hjälp av kodning. Denna tematiska analys innebär att jag mer specifikt har letat efter olika resonemang eller svar som varit återkommande i de olika intervjuerna (Bryman 2018:702f). Genom att jag och min före detta uppsatspartner redan utformat en intervjuguide med specifika teman blev det en utmaning för mig att urskilja andra aspekter av materialet. När vi utformade vår intervjuguide utgick vi från temana förtroende, frivillighet, ungdomsbrottslighet och samverkan samt fältarbete i utsatta områden. När jag enskilt gick igenom

materialet hade jag mina nya frågeställningar i bakhuvudet vilket gjorde det möjligt att identifiera två nya huvudsakliga teman gällande kommunikationen med ungdomarna, *tillit och misstro*. Vidare har jag dessutom kunnat urskilja olika mönster kopplat till de huvudsakliga temana utifrån fältarbetarnas resonemang. När det gäller tillit har jag kunnat urskilja mönstren transparens, tydlighet, frivillighet, kontinuerlig kontakt och tillgänglighet utifrån materialet. Utifrån temat misstro blev mönstren myndighetsförakt, misstänksamhet och parallella samhällsstrukturer centrala.

Till en början valde jag att vara öppen i min kodning och endast göra anteckningar i marginalerna på sådant som jag fann intressant i transkriberingarna, vilket Rennstam och Wästerfors (2015:75f) benämner som initial kodning. Därefter gick jag igenom anteckningarna för att välja ut de teman och mönster som var återkommande i intervjuerna vilket i stället benämns som fokuserad kodning (ibid.). Detta gjorde jag genom att stryka under återkommande resonemang i intervjuerna för att hitta mönster kopplade till hur fältarbetarna resonerade kring kommunikation som bidrog till tillit och misstro. På så sätt fick jag en bild kring vilka resonemang som kunde vara relevanta kopplade till mina huvudsakliga teman. Vidare valde jag att färgkoda resonemangen för att lättare hålla isär de olika teman och mönster som jag identifierat. Temana och mönstren som framkom i mitt analysförfarande presenteras som rubriker respektive underrubriker i resultatavsnittet.

Det framkom tidigt i undersökningen att tillit är centralt inom fältarbete och mitt material visade att fältarbetarnas bemötande av ungdomarnas misstro också är en betydelsefull aspekt som bör lyftas fram. Detta bidrog till valet att analysera materialet utifrån Rothstein och Kumlins och Putnams teorier (2001) gällande socialt kapital och mellanmänsklig tillit. Eftersom intervjuer ligger som grund för mitt material valde jag även att analysera fältarbetarnas resonemang utifrån Scott och Lymans (1968) teori gällande accounts. Dessa teorier valdes för att få möjligheten att analysera hur fältarbetarna förstår och förklarar hur tillit och misstro skapas i kommunikationen med ungdomarna. Men också för att få en förståelse för hur fältarbetarna ser på utvecklingen av tillit utifrån sitt tvådelade uppdrag som tjänsteman och medborgare.

4.9 Forskningsetiska överväganden

Humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning styrs av fyra etiska principer som syftar till att skydda den enskilde. Dessa etiska principer fungerar som riktlinjer som ska driva undersökningen framåt samtidigt som de ska säkerställa att forskningen bedrivs på etiskt korrekt sätt (Vetenskapsrådet 2002:6). I denna undersökning har jag arbetat efter dessa etiska principer genomgående under forskningsprocessen. Nedan kommer jag att presentera de fyra principerna samt hur jag har beaktat dessa i min undersökning.

Informationskravet syftar till att forskaren ska informera berörda personer om den aktuella undersökningens syfte. Vidare ska personerna som deltar i studien vara medvetna om att deras deltagande är frivilligt och att de har rätt att avbryta medverkan om det önskas (Bryman 2018:170). Under intervjuerna har vi informerat om undersökningens forskningsproblem och syfte. Därutöver har vi framfört att intervjupersonerna har möjlighet att avbryta deras medverkan samt att de inte behöver ange skäl till detta. Innan intervjupersonernas medverkan har jag dessutom mejlat ut ett informationsbrev där jag har beskrivit syftet med studien samt hur undersökningsprocessen kommer att gå till (Se Bilaga 1).

Samtyckeskravet belyser att man som forskare skall inhämta samtycke från samtliga personer som deltagit i undersökningen (Bryman 2018:170). I vårt utskickade informationsblad beskrev vi frivilligheten att delta i undersökningen. I början av varje enskild intervju inhämtade vi dessutom samtycke att spela in från intervjupersonerna, på så sätt har vi beaktat samtyckeskravet i denna undersökning.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om alla personer som ingår i undersökningen ska behandlas med största möjliga konfidentialitet (Bryman 2018:170f). Vidare uppfylls konfidentialitetskravet genom att medverkande i studien anonymiseras för att skydda den enskilde när känsliga ämnen berörs (Vetenskapsrådet 2002:12). I denna studie har jag valt att anonymisera samtliga intervjuade fältarbetare för att skydda deras integritet. Därutöver har jag dessutom valt att anonymisera den storstadsregion som undersökts, i syfte att säkerställa att intervjupersonerna inte kan identifieras av utomstående.

Nyttjandekravet handlar om att kunna säkerställa att de uppgifter som samlas in om enskilda individer endast får nyttjas för forskningsändamålet (Bryman 2018:171). Empirin som samlats in under intervjuerna har endast använts för studiens syfte vilket respondenterna har blivit varse om genom det informationsblad som skickats till dem. Som tidigare nämnts har jag även valt att kontakta samtliga intervjupersoner som ställt upp i undersökningen och frågat om de vill ta del av det slutgiltiga resultatet.

5. Resultat & analys

I följande avsnitt presenterar jag resultaten av mitt empiriska material vilket ligger som grund för de analyser och tolkningar som redogörs i avsnittet. Jag har valt att dela in detta avsnitt i två huvudrubriker, *tillit och misstro*, för att återkoppla till studiens frågeställningar. Varje huvudrubrik har dessutom delats in i underrubriker för att på ett tydligt sätt visa olika mönster i fältarbetarnas resonemang kring kommunikationen med ungdomar. I det första avsnittet presenteras respondenternas beskrivningar om vad som utvecklar tillit i kommunikationen med ungdomar med hjälp av underrubrikerna *tydlighet och transparens, frivillighet, tillgänglighet och kontinuerlig kontakt*. I det andra avsnittet redogörs för respondenternas syn på vad som utvecklar misstro i kommunikation vilket kommer presenteras utifrån underrubrikerna *myndighetsförakt, misstänksamhet och parallella samhällsstrukturer*. I avsnitten analyseras även hur respondenterna ser på utvecklandet av tillit utifrån rollerna som myndighetsperson respektive medborgare. Jag har valt att varva mellan att presentera empiri, citat från respondenterna samt analyser med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna och den tidigare forskning som presenterats.

5.1 Presentation av respondenter

Respondenterna i undersökningen är anonymiserade i syfte att skydda deras integritet. Jag har därför valt att kalla respondenterna för Respondent 1, 2, 3 etc. i löpande text. När citat förekommer i texten har jag valt att referera till R1, R2, R3 etc.

Respondent 1 samt 4 är utbildade socionomer och har varit verksamma fältarbetare sedan 2016. Respondent 4 har tidigare arbetat med ungdomar inom ideella organisationer medan Respondent 1 började arbeta som fältarbetare efter socionomexamen. Respondent 2 har en utbildningsbakgrund som beteendevetare och har tidigare arbetat med ensamkommande barn men är verksam fältarbetare sedan 2018. Respondent 3 och 5 är utbildade fritidspedagoger och har båda varit verksamma fältarbetare sedan tio år tillbaka. Samtliga respondenter är verksamma i socioekonomiskt utsatta områden i en och samma storstadsregion.

5.2 Tillit

Att tillit är en grundläggande aspekt av en fältarbetares relationsskapande arbete med ungdomarna och att det huvudsakliga syftet med socialt fältarbete handlar om att skapa samt upprätthålla tillitsfulla relationer bekräftas av samtliga respondenter. Respondenterna beskriver hur tillitsfulla relationer är en hjälpsam aspekt i deras förebyggande arbete mot ungdomsbrottsligheten. Utan relationer präglade av tillit skapas svårigheter i bedrivandet av ett framgångsrikt socialt förändringsarbete inom socioekonomiska utsatta områden, menar Respondent 1. Under intervjun med Respondent 5 betonades också förtroendets betydelse inom det sociala fältarbetet:

Det handlar om att lyssna på ungdomar, prata med ungdomar. Att bygga förtroende [...] det tror jag är det absolut viktigaste. Absolut det viktigaste. (R5)

På frågan om hur tillit i kommunikationen utvecklas bekräftade och dementerade respondenterna varandras resonemang. I första avsnitten av resultatdelen kommer jag därav redogöra för hur de olika respondenterna beskriver att tillit i kommunikationen med ungdomar utvecklas samt analysera resonemangen med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna och kunskapsläget.

5.2.1 Tydlighet och transparens

Under intervjun med Respondent 4 beskrivs att egenskaper som ärlighet, öppenhet och tydlighet i kommunikationen med ungdomar utgör grunden för tillitsfulla

relationer. Även Respondent 5 betonar betydelsen av att ha en tydlig kommunikation genom att informera ungdomarna gällande fältarbetarnas roll i syfte att ungdomarna ska förstå att de kan vända sig till fältgruppen när behov uppstår. Nedanstående citat från Respondent 1 belyser också betydelsen av att tydliggöra hur fältgruppen arbetar för att den enskilde ungdomen ska känna sig säker på i vilka situationer som personen kan vända sig till fältarbetarna:

Vi försöker berätta hur vi jobbar, varför vi gör som vi gör så att dom blir säkra på när dom kan använda oss och när dom inte kan det.

(R1)

Därutöver beskriver Respondent 5 betydelsen av att vara tydlig och transparent med den anmälningsskyldighet som fältarbetarna besitter i mötet med ungdomarna i syfte att undvika missförstånd eller att trampa någon på tårna. Respondent 1 beskriver dessutom vikten av att tydlig med anmälningsskyldigheten i ett tidigt stadie av relationen med ungdomen:

I samtalet med någon när någon berättar någonting, kanske något allvarligt, då har ju vi också en skyldighet att berätta det här med anmälningsplikt och så. Och då är det skönt att få in det så tidigt som möjligt. (R1)

Fältarbetarna bör alltså tydliggöra syftet med deras närvaro samt vad deras arbetsuppgifter innebär (Malmsten 2009). Som vi kan se lyfts detta under intervjuerna där respondenterna beskriver betydelsen av att vara tydlig med fältarbetarnas arbetsuppgifter och roll för att öka ungdomarnas förståelse för deras skyldigheter och möjligheter. Ytterligare ett exempel på detta är när Respondent 5 beskriver hur ungdomarna brukar fråga om fältarbetarna får lön för sitt arbete, vilket visar på betydelsen av att vara tydlig med arbetets möjligheter och skyldigheter. Detta är även något som Respondent 4 benämner:

Var öppen och ärlig med det du gör [...] vi hör ju väldigt mycket att vi är snitches, golare, tjallare och allt möjligt sådant där [...] ja det

är vi, det är det vi får betalt för, inga konstigheter med det, det är det jag jobbar med. (R4)

I respondenternas resonemang kring betydelsen av att vara transparent och tydlig kan det analyseras huruvida de använder sig av Lyman och Scotts (1968) teoretiska begrepp *accounts*, i syfte att rättfärdiga samt ursäkta sig i kommunikationen med ungdomarna. Respondent 4 ursäktar att ungdomarna ser fältarbetarna som snitches, golare och tjallare genom att hänvisa till att det är en del av det sociala fältarbetet. Detta kan ses som ett rättfärdigande med neutraliseringstekniken *hänvisning till lojaliteter* då det är fältarbetarnas skyldighet att informera vidare om ungdomarnas normbrytande beteende (Lyman & Scott, 1968). Det finns ett intresse hos fältarbetarna att informera exempelvis polis och socialtjänst angående ungdomars normbrytande beteende i syfte att förebygga ungdomsbrottsligheten. På så sätt rättfärdigar fältarbetare att de inte kan hålla ungdomarnas beteenden eller berättelser hemliga. Vidare kan resonemanget även förstås utifrån den form av ursäkt som Scott och Lyman (1968) beskriver som *syndabocksutpekande*. Respondenterna tar inte på sig det fulla ansvaret i situationen utan hänvisar till att det är en del av fältarbetares skyldigheter att reagera på ungdomarnas normbrytande beteenden samt handlingar.

Respondenternas hänvisning till att de är skyldiga att utföra sina arbetsuppgifter kan analyseras utifrån Rothstein och Kumlins (2001) resonemang om hur mellanmänsklig tillit utvecklas. Respondenterna menar att en del av fältarbetet handlar om att reagera på ungdomarnas normbrytande beteende vilket bidrar till att ungdomarna, i detta fall, upplever fältarbetarna som golare och tjallare. Detta kan förstås utifrån Rothstein och Kumlins (2001) resonemang om betydelsen av att myndighetspersoner beaktar allas likhet inför lagen samt förhåller sig opartiska inom ramen för offentliga verksamheter, eftersom detta förstärker den mellanmänskliga tilliten i samhället. Genom att fältarbetare arbetar utifrån sin roll som myndighetsperson och informerar, exempelvis socialtjänst, gällande ungdomarnas normbrytande beteende förhåller de sig sakliga i mötet med ungdomarna vilket beskrivs utveckla tillit utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Fältarbetare bör dessutom informera om den anmälningsskyldighet som de besitter i syfte att undvika att missförstånd som kan utveckla misstro (Malmsten, 2009). Samtliga respondenter förklarar att det sällan uppstår spänningar eller konflikter i kommunikationen kring det faktum att fältarbetarna har anmälningsskyldighet och menar att orsaken till detta är huruvida fältarbetaren har en förmåga att vara tydlig och transparent i mötet med den enskilde ungdomen. Respondent 5 beskriver betydelsen av att ungdomarna förstår innebörden av anmälningsskyldigheten samt att fältarbetarna gör ungdomen delaktig i processen som uppstår då en orosanmälan måste genomföras. Vidare beskriver Respondent 5 att man som fältarbetare bör vara tydlig med att alla fältarbetare har anmälningsskyldighet tidigt i relationen med ungdomen. Även Respondent 4 och 3 bekräftar vikten av att vara tydlig med vad en orosanmälan innebär samt att vara transparent med den oro som de känner i samband med en anmälan för att undvika missförstånd och konflikter.

Man går liksom inte över huvudet på dom eftersom detta är en frivillighet och dom har respekt för mig [...] då kan jag inte svika dom genom att säga att nu har jag redan gjort en anmälan på dig [...] det funkar inte, utan var tydlig med vad det är som gör dig orolig och gå vidare till ungdomen och säg det. (R3)

Här kan det också förstås att fältarbetarna ursäktar, i linje med Lyman och Scotts (1968) teori, eventuella orosanmälningar genom att hänvisa till att de är tydliga och transparenta gällande anmälningsskyldigheten i kommunikationen med ungdomarna. Dessutom förklarar respondenterna att en orosanmälan skrivs för att se till ungdomens bästa vilket ses som en del av deras relationsskapande arbete. Det blir möjligt att förstå resonemanget som en ursäkt med ett *syndabocksutpekande* då fältarbetarna lägger ansvaret på ungdomen som är medveten om fältarbetarnas anmälningsskyldighet och förklarar att en orosanmälan är en reaktion på ungdomarnas oroväckande och normbrytande beteende. Vidare kan detta ses som ett ursäktande med *hänvisning till olycksfall* då fältarbetarna beskriver att det finns en oregelbundenhet i att skriva orosanmälningar och att dessa endast skrivs i situationer och sammanhang då det finns en påtaglig oro för ungdomen.

5.2.2 Frivillighet

Respondent 3 beskriver hur frivillighetsaspekten inom socialt fältarbete är avgörande för att relationen mellan fältarbetare och ungdom präglas av respekt. Under intervjuerna benämns frivilligheten som nödvändig i skapandet och upprätthållandet av tillitsfulla relationer. Respekten bidrar dessutom till att ungdomarna och fältarbetarna har en egenmakt i relationen som bidrar till rätten att avvisa kontakt, menar Respondent 3. Citatet från Respondent 5 bekräftar att frivillighetsaspekten underlättar kontaktskapandet och kommunikationen med ungdomarna:

Jag tänker att frivilligheten är nyckeln för många [...] när vi träffar ungdomar i ett tidigt stadié så är vi ganska snabba med att säga att de inte behöver prata med oss om de inte vill [...] bara det att det är frivilligt gör att man får en annan approach till oss. (R5)

Att fältarbetare har förmågan att visa respekt till ungdomens rätt att avvisa kontakten med fältarbetare benämner Malmsten (2009) som en central aspekt av tillitsskapande arbete. Respondenterna beskriver hur de visar förståelse för att ungdomarna inte vill interagera med fältarbetarna i vissa sammanhang, situationer eller när de umgås med en viss grupp av människor. Vidare beskriver Respondent 1 att frivilligheten skapar tillit eftersom fältarbetarna måste acceptera ungdomarnas val att avvisa kontakten vilket också går i linje med Malmstens (2009) beskrivning av frivillighetens betydelse.

När vi går förbi vissa som vi kanske hälsar på dagligen i skolan och som vi spelar kort med [...] inte hälsar på oss plötsligt när dom står på torget. Då kan inte vi vara den tvingande kraften som frågar varför dom inte hälsar på oss [...] utan då får man svälja det. (R1)

Att förhålla sig till balansgången mellan att ta kontakt med ungdomarna kontra att inte upplevas som påträngande kan avgöra huruvida ungdomarna utvecklar tillit eller misstro gentemot fältarbetarna (Andersson 2013; Henningsen & Gootas

2008). I vissa fall beskrivs det lämpa sig bättre med ett försiktigt kontaktskapande men den påträngande aspekten kan också bidra till djupare relationer (ibid.). Flera av respondenterna beskrev hur de reflekterar över denna balansgång dagligen eftersom det är fin linje mellan att skapa tillit respektive misstro. Att respondenterna förhåller sig olika till denna balansgång blev också tydligt under intervjuerna. Respondent 4 beskriver att fältarbetarna i respondentens arbetsgrupp väljer att exponera sig och ta kontakt med ungdomarna i stor utsträckning med syftet att ungdomarna ska ha kännedom om fältgruppen samt förhoppningsvis ta kontakt med dem:

Det är svårt för att det är frivilligt att ha kontakt med oss men vi kommer också ligga på tills du tycker att vi är så jäkla jobbiga så att du till slut pratar med oss bara för att få slut på vårt tjöt. (R4)

Respondent 1 beskriver i stället att deras arbetsgrupp håller sig mer i bakgrunden men att ungdomarna vet att dom kan vända sig till fältgruppen vid behov. Vidare beskriver dock Respondent 1 att i vissa situationer måste fältarbetarna vara påträngande, exempelvis om de observerar eller misstänker att ungdomarna begår ett brott.

Sen såklart att det inte kan vara någon som väljer att göra ett brott framför mig och sen säger att de inte vill prata om det. För då har jag ju anmälningsskyldighet [...] men just det här vardagliga snacket, det behöver du inte alls ta med mig. (R5)

Detta kan förstås utifrån att respondenterna återigen rättfärdigar sin anmälningsskyldighet, i linje med Lyman och Scotts (1968) teori gällande accounts, genom att hänvisa till att detta är en skyldighet i rollen som fältarbetare samt något de måste göra i syfte att behålla sitt jobb. Det går alltså att argumentera för att detta kan ses som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter* då genomförandet av en orosanmälan visar på fältarbetarnas lojalitet till de myndigheter och verksamheter som fältarbetarna samverkar med. Vidare blir det tydligt att respondenterna rättfärdigar att ta respektive inte ta kontakt med ungdomarna med syftet att skapa och upprätthålla tillitsfulla relationer. Detta kan

också förstås som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter* då fältarbetarna beaktar frivillighetsaspekten vilket i sin tur visar på en lojalitet i deras relation med ungdomarna.

Att fältarbetarna beaktar frivillighetsaspekten i mötet med ungdomar kan förstås utifrån Putnams (2011) mening om hur utvecklandet av tillit styrs av det medborgerliga engagemanget i ett samhälle. Respondenterna lyfter hur upprätthållandet av tillitsfulla relationer inte endast drivs av fältarbetarnas skyldighet att nå ut till ungdomar. Det finns även en omfattande betydelse att fältarbetare visar engagemang och respekt som medmänniska i kommunikationen med ungdomarna. Respondenternas medborgerliga engagemang, som inte är beroende av skyldigheterna i rollen som fältarbetare, kan också förstås som en tillitsskapande aspekt i relationen med ungdomarna.

Hur fältarbetarna förstår anmälningsskyldigheten i rollen som tjänsteman kan analyseras med hjälp av Rothstein och Kumlins (2001) resonemang om utvecklingen av mellanmänsklig tillit. Respondenterna hänvisar till att anmälningsskyldigheten ingår i rollen som myndighetsperson och är ett åtagande som de måste följa i syfte att behålla sitt jobb. Respondenterna fortsätter, på så sätt, visa att de följer principerna om likabehandling. I enlighet med teorin skapar och upprätthåller detta en mellanmänsklig tillit utifrån ett långsiktigt perspektiv även om respondenterna beskriver hur ungdomarna uttrycker en viss skepsis gentemot anmälningsskyldigheten. Genom att respondenterna dessutom respekterar frivillighetsaspekten i relationen med ungdomarna som de möter visas också på en opartiskhet i det relationsskapande arbetet (ibid.).

5.2.3 Tillgänglighet

Samtliga respondenter redogör för att det är fältarbetarnas uppgift att söka sig till ungdomarnas mötesplatser och miljöer, exempelvis fotbollsplaner, skolgårdar, fritidsgårdar samt gator och torg. Under intervjuerna framgick att ju mer fältarbetarna exponerar sig för ungdomarna desto lättare blir det att ta kontakt samt skapa och upprätthålla tillitsfulla relationer. Respondent 5 beskriver att fältarbetarna ska ses som ett naturligt inslag i ungdomarnas utemiljöer. Även

Respondent 3 beskrev betydelsen att exponera sig i ungdomarnas miljöer samtidigt som fältarbetarna förhåller sig till frivillighetsaspekten:

Vi går till deras arenor och sedan får dom släppa in oss om dom vill eller annars så går man vidare. (R3)

Enligt Respondent 3 är syftet med att fältarbetarna söker sig till ungdomarnas arenor att ungdomarna ska känna egenmakt i kontaktskapandet med fältarbetarna. Vidare beskriver Respondent 2 att ungdomarna behöver vuxna som inte sätter några krav och som finns tillgängliga i situationer då de är i behov av stöd. Respondent 2 menar därmed att det upplevs enklare att möta ungdomarna i deras miljöer där dom är bekväma vilket bidrar till att kommunikationen sker på ungdomarnas villkor. Att maktaspekten inte blir lika uttalad när fältarbetarna söker sig till ungdomarnas miljöer är dessutom något som Andersson (2013) lyfter. Dock beskriver Malmsten (2009) att maktaspekten i mötet med ungdomar kan ses som en eventuell utmaning i fältarbetarnas relationsskapande arbete. Respondenternas resonemang kan förstås utifrån att maktaspekten inte får glömmas bort och bör tydliggöras för ungdomarna men samtidigt inte heller skapa en problematisk obalans i kommunikationen. Det blir dessutom tydligt att, enligt respondenterna och den forskning som presenterats, maktobalansen som finns i relationen mellan fältarbetare och ungdom dämpas då kontaktskapandet sker i ungdomarnas miljöer och på deras villkor.

När vi träffar dom i deras miljö där dom är bekväma så blir det mycket enklare att komma in, vi träffar dom på deras nivå [...] så att dom ser oss som vuxenkompisar på något sätt. (R2)

Även Respondent 4 resonerade kring att det är betydelsefullt att vara tillgänglig för ungdomarna utifrån flera olika aspekter:

Det jag tänker är fördelen med fältsekreterare [...] vi är på platser där inga andra vuxna är, på tider där inga andra vuxna är [...] vi är väldigt flexibla i vår yrkesroll, vi kan vara allt ifrån socialsekreterare till lärare till kurator eller ja bara en promenadkompis. (R4)

Respondent 4:s resonemang kring att fältarbetare är flexibla i sin yrkesroll kan också analyseras med hjälp av Rothstein och Kumlins (2001) teori. Utifrån Respondent 4:s resonemang om fältarbetares flexibilitet i sin yrkesroll går det att förstå hur fältarbetare har förmågan att beakta ungdomarnas likhet inför lagen men samtidigt ha förmågan att vara flexibel. Det kan förstås att fältarbetarna är opartiska, sakliga samt upprätthåller principen om likabehandling samtidigt som de också har förmågan att agera socialsekreterare, promenadkompis och kurator i sitt arbete (ibid.).

Flera av respondenterna förklarar att en metod som används för att skapa tillit genom tillgängligheten är att visa för ungdomarna att fältarbetare har viljan att hitta på aktiviteter i syfte att skapa samhörighet samt visa engagemang. Henningsen och Gootas (2008) menar, likt respondenterna, att detta skapar en samhörighet som i sin tur underlättar relationsskapandet. Respondent 1 beskriver att exempelvis bowling, bio eller en skidresa tillsammans med ungdomarna kan inge ett stort förtroende hos ungdomarna då gemensamma minnen skapas. Vidare berättar Respondent 1 att hon följde med på en skidresa med ungdomar som inte tidigare velat ha kontakt med fältgruppen men att resan bidrog till flertalet gemensamma och positiva upplevelser som med tiden utvecklade tillitsfulla relationer mellan respondenten och dessa ungdomar. Respondent 2 bekräftar och berättar att i respondentens fältgrupp tar de alltid med en basketboll eller fotboll när de ska gå ut och möta ungdomarna eftersom det blir ett naturligt sätt att komma in i deras miljö och interagera på deras nivå.

Vi försöker vara med på fotbollsturneringar och basketturneringar på loven [...] bara för att visa att vi inte är här för att kontrollera eller kolla, vi spelar gärna fotboll med er en vanlig tisdagskväll på skolgården [...] förhoppningsvis visar vi då också förtroende, att vi på riktigt är här för ungdomarnas skull. (R1)

Här rättfärdigar fältarbetarna, i linje med Lyman och Scotts (1968) teori, att vistas i ungdomarnas miljöer med förklaringen att det gynnar kontaktskapandet med ungdomarna och även utvecklandet av tillitsfulla relationer. Detta kan ses som ett

rättfärdigande med neutraliseringstekniken *förnekande av skada* då respondenterna beskriver att ingen tar skada av att de befinner sig på ungdomarnas arenor. Respondenterna resonerar att det anses som tillåtet och till och med rätt att söka sig till exempelvis skolgårdar, fritidsgårdar och fotbollsplaner där ungdomarna befinner sig i syfte att skapa tillit. Detta resonemang kan dessutom ses som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter* då fältarbetarna beskriver att det tillitsskapande arbetet gynnas av att respondenterna söker sig till ungdomarnas miljöer.

Att respondenterna möter ungdomarna på deras villkor och arenor kan förstås som att fältarbetarna har ett engagemang i ungdomarna som inte endast är förknippat med deras roll som myndighetsperson. Det tyder på att fältarbetarna har en strävan att upprätthålla en liknande kompisrelation med ungdomarna eftersom det anses vara tillitsskapande. Det finns en betydelse av att fältarbetarna inte endast arbetar efter sin roll som myndighetsperson utan också visar medborgerligt engagemang för att upprätthålla tillit, i linje med Putnams (2011) teori.

5.2.4 Kontinuerlig kontakt

Att upprätthålla en kontinuerlig kontakt samt interaktion med ungdomarna beskrivs av respondenterna som en betydelsefull del av det tillitsskapande arbetet. Respondent 2 menar att förtroende skapas genom att ungdomarna ser att fältarbetarna kontinuerligt söker kontakt med ungdomar på skolan, fritidsgårdar och på gator och torg. Detta citat av Respondent 5 beskriver betydelsen av att finnas där för ungdomarna utifrån ett långsiktigt perspektiv för att skapa och upprätthålla tillit:

Det viktigaste är att vi ska vara där. Och att vi ska finnas där i ur och skur. (R5)

En förutsättning för en positiv kommunikation beskrivs vara att avsätta tid för ungdomarna i syfte att upprätthålla en regelbunden och kontinuerlig kontakt (Crimmens et al 2004; Andersson 2010; Sinai-Glazer 2020). Flera av respondenterna beskrev att ungdomar ofta är i behov av mycket tid innan

respondenterna upplever att ett förtroende kan byggas. Respondent 3 beskriver hur ungdomar till en början är misstänksamma i kontakten och att det då blir viktigt för fältarbetarna att visa att de kommer att finnas kvar även i svåra och utmanande situationer.

Innan dom har förstått vilka vi är och att vi är kloka så måste dom kolla av läget [...] men det brukar gå över, det blir rädsla från deras sida också. Tror jag. Att dom inte riktigt vågar lita på att dom här personerna står kvar för det är ju det som är den viktiga biten [...] vi står kvar! Även om det blåser väldigt mycket så finns vi där. (R3)

Respondent 1 beskriver att det dessutom kan inge förtroende hos ungdomarna att säga ifrån och sätta gränser i situationer då detta är nödvändigt. Så länge fältarbetarna upprätthåller en regelbunden kontakt med ungdomarna och finns kvar i svåra situationer menar Respondent 1 att det är övervägande positivt att sätta gränser.

Relationer testas ju hela tiden och det dom här ungdomarna behöver är vuxna som står kvar och som pallar deras upp- och nedgångar [...] förtroende tar ju tid att bygga upp och försvinner på en sekund [...] det är det vi hela tiden fightas med. (R4)

Resonemanget gällande att det är tillitsskapande att sätta gränser samt att säga ifrån kan förstås som ett ursäktande med *hänvisning till olycksfall*.

Respondenterna beskriver att det är i noga utvalda situationer som de säger ifrån gentemot ungdomarna, vilket visar på en oregelbundenhet i detta beteende. Att respondenterna säger ifrån och sätter gränser accepteras av ungdomarna på grund av att det inte förekommer ofta. Vidare kan resonemanget också förstås som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter* då fältarbetarnas perspektiv att kunna säga ifrån och sätta gränser visar på en lojalitet gentemot ungdomarna vilket på lång sikt utvecklar tillit (Lyman & Scott, 1968). Respondenterna förklarar att sätta gränser och säga ifrån inte uppskattas av ungdomarna vid det specifika tillfället men när ungdomarna fått tid att reflektera över händelsen brukar fältarbetarnas engagemang i stället uppfattas som en tillitsskapande aspekt.

Att fältarbetarna har förmågan att säga ifrån och sätta gränser visar på ett medmänskligt engagemang som uppskattas av ungdomarna vilket i sin tur utvecklar tillit. Detta tyder på att fältarbetarna delvis kan se förbi sin roll som myndighetsperson och möta ungdomarna på medborgerligt plan vilket är en central del av fältarbetarnas tillitsskapande arbete. Betydelsen av att fältarbetarna integrerar med ungdomarna i en roll som medborgare som inte styrs av förpliktelser och åtaganden kan återigen förstås utifrån Putnams (2011) resonemang om att medborgerligt engagemang upprätthåller tillit.

Att det ingår i respondenternas arbete att sätta gränser kan dessutom analyseras utifrån Rothstein och Kumlins (2001) teori, då detta också tyder på respondenternas saklighet och opartiskhet i arbetet. Respondenterna beskriver att de inte gör några undantag med ungdomarna utan följer de skyldigheter som ingår i rollen som myndighetsperson vilket bidrar till att de måste sätta gränser och säga ifrån i situationer då ungdomarnas normbrytande beteende blir påtagligt. Att ha förmågan att sätta gränser och säga ifrån visar på att respondenterna behandlar ungdomarna lika, oberoende av sammanhanget, vilket upprätthåller mellanmänsklig tillit (ibid.).

5.3 Misstro

Samtliga respondenter redogör för att det uppstår utmaningar i kommunikationen som bidrar till att ungdomarna upplever misstro gentemot fältarbetarna. Att kunna bemöta samt hantera dessa utmaningar beskrivs som en avgörande del av respondenternas relationsskapande arbete. Respondent 5 beskriver att det handlar om att kunna bemöta ungdomarnas misstro och på sikt ha förmågan att utveckla en positiv kommunikation igen:

Det kan ju vara att man inte vill prata med oss på grund av något gammalt [...] då kanske det är ett mål att vi ska försöka heja på dig närmsta gångerna vi träffar dig. Bara att han eller hon hejar tillbaka är ett framsteg. (R5)

I detta avsnitt redogörs för hur respondenterna resonerade kring misstro i kommunikationen med ungdomarna. Jag kommer att presentera faktorer som respondenterna benämnde skapa misstro i kommunikationen med ungdomarna. Dessa faktorer presenteras under följande rubriker: *myndighetsförakt*, *misstänksamhet* samt *parallella samhällsstrukturer*.

5.3.1 Myndighetsförakt

Samtliga respondenter redogör för att de är verksamma i områden där ungdomarnas förtroende för myndigheter är lågt respektive obefintligt vilket bidrar till ökad misstro i kontakten med fältarbetarna. Respondent 4 och 5 beskriver hur ungdomarna upplever ett bristande förtroende som bidragit till utvecklingen av ett uttalat och påtagligt myndighetsförakt.

Då handlar det mycket om, alltså i utsatta områden där det inte finns något förtroende för myndigheter och där det inte finns något förtroende för samhället, många här är utdömda [...] då är det jättesvårt, man jobbar ju hela tiden i motströms. (R4)

Det blir möjligt att förstå respondenternas resonemang gällande ungdomarnas myndighetsförakt samt misstro utifrån Rothstein och Kumlins (2001) teori. Respondenterna redogör för att ungdomarna upplever en låg eller obefintlig tillit till myndigheter samt personer som representerar dessa myndigheter då de har personliga erfarenheter av myndighetskontakt sedan tidigare. En förklaring till ungdomarnas bristande tillit gentemot fältarbetarna kan förstås utifrån Rothstein och Kumlins (2001) resonemang att personliga erfarenheter av selektiva och behovsprövade insatser, från exempelvis socialtjänsten, bidrar till en minskad generell mellanmänsklig tillit. Ungdomarna som respondenterna möter har vanligtvis erfarenheter av selektiva tjänster från exempelvis socialtjänsten och kopplar möjligtvis samman denna myndighet med maktmissbruk eller integritetskränkande kontroller i linje med Rothstein och Kumlins (2001) resonemang. Denna förståelse kan dessutom kopplas till Anderssons (2013) resonemang kring att det är betydelsefullt att fältarbetare har förståelse och insikt i att ungdomarna i många fall har haft långa, svåra och komplicerade kontakter med

myndigheter. Detta kan nämligen förklara ungdomarnas upplevda misstänksamhet gentemot fältarbetarna och blir således en utmaning i det tillitsskapande arbetet (ibid.).

Respondenterna förklarar att ungdomarnas myndighetsförakt grundar sig i en bristande kunskap kring myndigheternas och fältarbetarnas förebyggande arbete och mål. Respondent 2 beskriver att ungdomarna har bilden av att socialtjänstens huvudsakliga arbete består av att omhänderta barn samt genomföra orosanmälningar som slutligen hamnar hos polisen. Respondent 5 bekräftar att ungdomarna ofta har förutfattade meningar kring socialtjänstens arbete och att fältgruppen därför blir en viktig länk i syfte att avdramatisera den professionella vuxenvärlden.

Ja, men det går ju rykten att socialtjänsten omhändertar barn [...] vi kan hjälpa våra kollegor som jobbar inne på byrån att berätta hur socialtjänsten är och att vi också tillhör socialtjänsten [...] så försöker vi liksom ta bort dom fördomarna. (R5)

Respondent 4 bekräftar att det blir centralt att förklara och så att ungdomarna förstår vad socialtjänsten egentligen har för mål och syfte med sitt arbete. Här går det att förstå hur respondenterna i sina beskrivningar ursäktar ungdomarnas myndighetsförakt genom att hänvisa till bristande kunskap kring det sociala arbete som myndigheterna bedriver. Detta kan ses som ett ursäktande med *hänvisning till upphävbarhet* då respondenterna beskriver att ungdomarna inte besitter tillräcklig information gällande myndigheternas arbete vilket bidrar till utvecklingen av ett myndighetsförakt (Scott & Lyman, 1968). Det blir därav möjligt att förstå respondenternas beskrivningar att ungdomarnas uppfattning gällande fältarbete samt sociala myndigheter baseras på felaktig samt bristande information.

En annan utmaning som kan uppenbara sig i fältarbetarnas möte med ungdomar är deras obenägenhet att anmäla brott, delta i rättsprocesser och samarbeta med polis, vilket också grundar sig i ungdomarnas bristande tillit gentemot myndigheter (Nationella operativa avdelningen 2015). Respondenterna framställer

det som särskilt problematiskt att samverka med polisen då detta skapar misstro hos ungdomarna i större utsträckning. Men det råder delade meningar huruvida respondenterna anser att polisföraktet skall bemötas och motverkas. Respondent 5 beskriver att fältarbetarna inte vill blandas samman med polisen då det bidrar till att ungdomarna får uppfattningen att fältarbetarna har uppgiften att agera spanare åt polisen. Detta resonemang bekräftas av Respondent 1 som menar att det finns ett tydligt polisförakt hos ungdomarna och att dessa inte vill kopplas samman med polisen överhuvudtaget.

En annan grej som vi har uppfattat som problematiskt är samverkan med polisen. Det finns väldigt mycket polisförakt [...] man vill inte ha med polisen att göra och man vill inte kopplas samman med polisen [...] och ibland blir ju ungdomarna förbannade på oss och tänker att vi samarbetar med dom och att polisen är viktigare än ungdomarna. (R1)

Det krävs att flera samhällsaktörer samverkar i syfte att motverka den sociala problematiken inom socioekonomiskt utsatta områden (Nationella operativa avdelning, 2015). Detta bekräftas av en av respondenterna som menar att samverkan med polis är nödvändig för det förebyggande och relationsskapande arbetet. Respondent 3 beskriver också samarbetet med polisen som nödvändigt i det förebyggande arbetet mot ungdomsbrottslighet men att ungdomarna inte behöver förstå hur detta samarbete utformas då det skulle bidra till eventuell misstro gentemot fältarbetarna:

När det är polisen går vi aldrig med för då har vi tagit sida. Och det gör vi inte. Utan vi står på ungarnas sida fast det gör vi inte ändå men det fattar ju inte dom. (R3)

Detta kan kopplas till respondenternas resonemang kring huruvida de ska informera ungdomarna om att fältgruppen har ett nära samarbete med socialtjänsten. Respondent 5 menar att fältgruppen inte informerar ungdomarna om samarbetet med socialtjänsten vid första kontakten i syfte att undvika att misstro utvecklas. Vidare beskriver Respondent 2 att det är vanligt att ungdomar

inte vill synas tillsammans med fältgruppen när de får information om att de har ett nära samarbete med socialtjänsten.

Jag försöker samarbeta med ungdomar men det kan vara svårt [...] vi tillhör socialtjänsten och det är många som inte vill synas med oss. (R2)

Att ungdomarna inte vill synas tillsammans med fältarbetarna tyder också på ungdomarnas bristande tillit gentemot socialtjänsten, eftersom fältarbetet utgår från denna myndighet. Den bristande tilliten kan, återigen, förstås utifrån Rothstein och Kumlins (2001) resonemang att erfarenheter av kontakter med myndigheter som erbjuder selektiva och behovsprövade insatser bidrar till en reducerad mellanmänsklig tillit. Detta kan ses som orsaken till att ungdomarna inte vill synas tillsammans med fältarbetarna och skapar därav utmaningar i fältarbetarnas strävan efter att upprätthålla tillitsfulla relationer.

5.3.2 Misstänksamhet

Den grundläggande samt omedelbara misstänksamheten som respondenterna beskriver att ungdomarna upplever skapar också utmaningar i utvecklandet av tillit. Misstänksamheten utvecklas samt tar sig uttryck på flera olika sätt enligt respondenterna i denna undersökning. Att ungdomarnas misstänksamhet blir en problematisk aspekt i fältarbetarnas relationsskapande arbete bekräftas i nedanstående citat av Respondent 3:

Om det är några nya ungdomar då vet vi ju att det tar tre till sex månader innan man kommit innanför deras skärm [...] och ja, fyra till tio gånger så säger dom inte ens sitt rätta namn till oss. (R3)

Som tidigare nämnts, lyfter respondenterna att det upplevs känsligt för fältarbetare att samverka med andra myndigheter eftersom detta genererar en osäkerhet samt misstänksamhet hos ungdomarna. Respondent 1 förklarar att det kan anses stämplande att lyfta specifika individer på ett samverkansmöte då det finns en risk att informationen som lyfts under mötet kommer till ungdomarnas kännedom. Om sekretessbelagd information når ungdomarna bidrar detta till stor samt långvarig misstänksamhet mot fältarbetarna, menar Respondent 1. Även Respondent 2

beskriver betydelsen av att sekretessen tas på allvar i samverkan med andra myndigheter och verksamheter för att undvika att misstänksamhet skapas. Vidare beskriver Respondent 2 att det dessutom kan bli direkt farligt för ungdomarna att vistas på gator och torg om sekretessbelagd information når ut till ungdomarna.

Förtroende kommer från att vi säger till ungdomarna att vi håller våra ord och gör det [...] det är dom som är där ute och blir utsatta annars. (R2)

Här går det att förstå respondentens resonemang som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter*. Respondent 2 beskriver att det är viktigt att sekretessen tas på allvar i syfte att skydda ungdomarna samt för möjligheten att ungdomarna utvecklar tillit till fältarbetarna. Respondenten rättfärdigar alltså att samverka med myndigheter om sekretessen tas på allvar då detta visar på en lojalitet till ungdomarna. Detta bidrar till större chanser att ungdomarna utvecklar tillit till fältarbetarna samt skyddas från eventuella faror från kriminella aktörer (Scott & Lyman 1968).

Respondenternas resonemang gällande sekretessen kan förstås utifrån Putnams (2011) teori om att det är medborgerligt engagemang som upprätthåller och skapar tillit. Genom att fältarbetarna ser till ungdomarnas intresse och beaktar sekretessen upprätthåller de en lojalitet till ungdomarna som ökar chansen till utvecklandet av en tillitsfull relation som i en mindre utsträckning styrs av fältarbetarnas förpliktelser och åtaganden. I detta sammanhang visas hur utvecklandet av tillit också styrs av fältarbetarnas förmåga att se förbi sin roll som myndighetsperson i mötet med ungdomarna.

Fältarbetarnas skyldighet att se till att sekretessen upprätthålls kan också analyseras utifrån Rothstein och Kumlin (2001). Att sekretessen upprätthålls är en del av det fältarbetet samt visar på hur fältarbetarna behandlar ungdomarna lika utifrån principen om likabehandling samt att fältarbetet bedrivs opartiskt. Om sekretessen bryts skulle detta i stället förstärka ungdomarnas känsla av misstro gentemot fältarbetarna, då fältarbetarna inte lever upp till sina skyldigheter. Om ungdomarna dessutom har tidigare erfarenheter av selektiva tjänster från socialtjänsten är risken

stor att de redan upplever en bristande tillit till fältarbetarna. Detta visar på betydelsen av att fältarbetarna kan säkerställa ett sakligt och opartiskt arbete i syfte att skapa och upprätthålla tillit hos ungdomarna.

Vidare beskriver respondenterna att rykten är en orsak till misstänksamheten som ungdomarna upplever i kommunikationen med fältarbetarna. Respondent 2 beskriver att rykten sprids väldigt fort bland ungdomarna och att dem ofta handlar om att fältarbetare arbetar som spanare för polisen. Att rykten som sprids försvårar kommunikationen och tillitsskapande bekräftar dessutom Respondent 4 som beskriver att det finns en grundläggande misstänksamhet ifrån ungdomarnas håll samt att negativa och osanna rykten sprids fort.

Ungdomar är ju dom mest suspicious, misstänksamma, människorna i världen [...] rykten sprider sig skitfort, särskilt de negativa [...] det är ju en utmaning hela tiden, vi får jobba på det, det finns inga säkra relationer. (R4)

5.3.3 Parallella samhällsstrukturer

Att det existerar parallella samhällsstrukturer i socioekonomiskt utsatta områden benämns av respondenterna som ytterligare en utmaning i deras strävan efter tillit. Respondent 3 beskriver hur kriminella aktörer styr hela bostadsområdet vilket skapar en tydlig maktstruktur. Respondent 3 beskriver att de kriminella aktörerna bestämmer vilka ungdomar i områdena som får prata med varandra, därför blir det viktigt att lära känna dessa aktörer i syfte att fältarbetarna ska återfå sin auktoritet. Vidare resonerar Respondent 1 och 4 kring att de existerande parallella samhällsstrukturerna får en tydlig påverkan på fältarbetarnas möjlighet att utveckla tillitsfulla relationer då det ofta är de kriminella krafterna i området som tilltalar ungdomarna.

Man motarbetas på väldigt många olika sätt [...] man måste förstå när man jobbar i särskilt utsatta områden att det finns parallella system, det är ju ett av kriterierna för att vara ett särskilt utsatt område. (R4)

Ett återkommande resonemang hos respondenterna gällande parallella samhällsstrukturer handlade om att fältgruppen, i kommunikationen med ungdomarna, försöker visa att det finns andra vägar i livet än att hamna i kriminalitet. Respondent 1 menar att en av deras viktigaste uppgifter är att hjälpa ungdomarna att skapa en meningsfull fritid samt erbjuda alternativ för att undvika att ungdomarna dras till kriminella miljöer. Detta beskrivs dock inte som en okomplicerad uppgift då respondenterna beskriver att kriminella krafter och parallella samhällsstrukturer ständigt påverkar ungdomarna. Vidare beskriver Respondent 1 och 5 att fältgruppen i flera fall måste ta hjälp från andra personer i området som kan fungera som förebilder för ungdomarna.

Jag tror det handlar mycket om att ha något att erbjuda [...] man måste jobba med värderingar och attityder men också försöka gynna de positiva krafterna [...] hitta de här vuxna förebilderna som kan erbjuda alternativ och det är inte alltid vi utan det kan vara någon kändis från området. (R1)

Här rättfärdigar respondenten, i linje med Scott och Lymans (1968) teori, att ta hjälp från personer som lever i området i syfte att ungdomarna skall utveckla tillit gentemot fältarbetarna. Att respondenterna väljer att samarbeta med personer i området som ungdomarna inte har en grundläggande misstänksamhet inför kan förstås som ett rättfärdigande med *hänvisning till lojaliteter*. Respondenterna är medvetna om att detta visar lojalitet gentemot ungdomarna som både har en vilja att samarbeta med samt ser upp till dessa personer.

Även här betonas betydelsen av ett medborgerligt engagemang eftersom ungdomar i högre utsträckning utvecklar tillit till personer som inte representerar en myndighet. Det kan förstås hur fältarbetarnas roll som myndighetsperson i vissa fall försvårar det tillitsskapande arbetet och det i stället är medborgerligt engagemang som utvecklar tillit, i linje med Putnams (2011) resonemang.

Att respondenterna väljer att ta hjälp från personer som är en del av området tyder också på ungdomarnas bristfälliga förtroende gentemot myndighetspersoner. Som tidigare nämnts, har ungdomarna som fältarbetarna möter ofta tidigare

erfarenheter av selektiva tjänster från socialtjänsten, vilket Rothstein och Kumlin (2001) beskriver minska ungdomarnas tillit till myndighetspersoner. Det är alltså möjligt att förstå respondenternas resonemang utifrån att de är medvetna om ungdomarnas bristande tillit och väljer därav att ta hjälp från andra personer som ungdomarna upplever ett större förtroende inför. Den bristfälliga tilliten till myndigheter kan förstås bidra till att ungdomarna i stället skapar egna strukturer och normer som bidrar till ännu större prövningar för fältarbetarna i deras tillitsskapande arbete (ibid.). Detta visar på tillitens betydelse för att bedriva ett socialt förändringsarbete samt att en bristfällig tillit påverkar ungdomarnas samarbetsbenägenhet.

6. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie har varit att få en förståelse för hur fältarbetare resonerar kring sitt professionella uppdrag att utveckla tillit hos ungdomar i utsatta områden. Min strävan med undersökningen har dessutom varit att få en inblick i hur fältarbetare resonerar kring utmaningar som uppstår i samband med det tillitsskapande arbetet, där fältarbetarna besitter skyldigheter i sin roll som myndighetsperson samtidigt som de har en strävan att utveckla kravlösa och avslappnade relationer med ungdomarna. Inom ramen för mitt syfte har jag utgått från frågeställningar gällande hur fältarbetare rättfärdigar- samt ursäktar sig kring hur tillit respektive misstro utvecklas samt hur fältarbetare förstår sin tillitsskapande funktion utifrån rollen som tjänsteman respektive medborgare. Undersökningen vittnar om hur tillit är en avgörande aspekt av det sociala förändringsarbetet med ungdomar i socioekonomiskt utsatta områden. Både tidigare forskning samt resultatet av denna studie betonar hur en tillitsfull relation utgör grunden för det sociala förändringsarbete som kan hjälpa ungdomarna bort från en normbrytande och i vissa fall kriminell livsstil. Resultatet av undersökningen indikerar dock att fältarbetarnas tillitsskapande arbetet minst sagt är en komplex samt tids- och energikrävande uppgift.

Utifrån resultatet av denna studie kan slutsatsen dras att fältarbetare dagligen använder sig av åtskilliga tillitsskapande strategier i kommunikationen med ungdomarna. Att upprätthålla en förmåga att vara tydlig och transparent i

kommunikationen, beakta frivillighetsaspekten inom fältarbetet samt visa sig tillgänglig och upprätthålla en regelbunden kontakt med ungdomarna har av respondenterna lyfts fram som centrala strategier i deras tillitsskapande arbete. Resultatet av studien påvisar även utmaningar samt försvårande aspekter som fältarbetarna dagligen möter i sitt arbete som bidrar till en ökad misstro hos ungdomarna. Ungdomarnas myndighetsförakt och misstänksamhet benämns av respondenterna som två huvudsakliga utmaningar i utvecklingen av tillitsfulla relationer. Analysen påvisar att myndighetsföraktet kan förstås utifrån Rothstein och Kumlins (2011) teori som indikerar att ungdomarnas bristande tillit och misstänksamhet för myndighetspersoner grundar sig i deras tidigare erfarenheter av behovsprövade insatser från, exempelvis, socialtjänsten. Att det existerar parallella samhällsstrukturer inom utsatta områden ses också som en försvårande aspekt i fältarbetarnas strävan att nå fram till ungdomarna.

Mot bakgrunden av tillitens betydelse inom socialt fältarbete visar analysen hur fältarbetare rättfärdigar- och ursäktar sig i resonemangen om vad som utvecklar tillit i kommunikationen med ungdomar, i linje med Lyman och Scotts (1968) teori. Det framgår att respondenterna rättfärdigar anmälningsskyldigheten genom att hänvisa till att det är en ofrånkomlig aspekt av fältarbetet. Vidare påvisar studien hur respondenterna rättfärdigar att inte ta kontakt med ungdomarna med hänvisningen att det anses förtroendeingivande att beakta frivillighetsaspekten i fältarbetet. Att fältarbetarna söker sig till ungdomarnas mötesplatser rättfärdigas också i resonemangen kring vad som utvecklar tillit. Även i beskrivningarna av utmaningar och utvecklandet av misstro framgår att respondenterna tillämpar accounts (ibid.). Analysen påvisar, exempelvis, hur fältarbetarna rättfärdigar att misstro uppstår i relationen på grund av att ungdomarna inte besitter tillräcklig information om fältarbetets syfte och mål. Fältarbetarnas användning av accounts i resonemangen visar på deras förståelse för vad som utvecklar tillit respektive misstro hos ungdomarna samt hur dem förhåller sig till detta.

Ur analysen kan vi även tolka hur fältarbetarna förstår sin tillitsskapande funktion i rollen som medborgare respektive tjänsteman. För att analysera hur fältarbetarna utvecklar tillit i egenskap av dessa roller har resultatet analyserats utifrån Rothstein och Kumlins (2001) och Putnams (2011) teorier om hur tillit skapas och

upprätthålls i samhället. Resultatet visar hur fältarbetare upplever att de är i behov av båda rollerna i sitt tillitsskapande arbete. Utifrån analysen kan slutsatsen dras att fältarbetarna anser att det krävs ett medborgerligt engagemang för att utveckla tillit hos ungdomar. Det medborgerliga engagemanget bidrar till utvecklingen av relationer som inte enbart styrs av fältarbetarnas skyldigheter och förpliktelser. Analysen påvisar hur fältarbetarna dessutom ser ett syfte med sin roll som myndighetsperson för att upprätthålla tillit utifrån ett långsiktigt perspektiv. Utifrån analysen går det att förstå hur upprätthållandet av en saklighet och opartiskhet i rollen som myndighetsperson bidrar till fältarbetarnas förmåga att beakta principen om likabehandling, vilket resultatet indikerar är en tillitsskapande aspekt.

Undersökningen vittnar om hur fältarbetarna står inför utmaningen att förhålla sig till den motsägelsefullhet som uppenbaras i det sociala fältarbetet. Målet med fältarbete handlar om att utveckla relationer som präglas av tillit samtidigt som fältarbetare måste arbeta i enlighet med de skyldigheter och förpliktelser som medföljer i deras yrkesroll. Utifrån resultatet kan det konstateras att motsägelsefullheten präglar en stor del av det tillitsskapande arbetet samt ungdomarnas upplevelse av kontakten med fältarbetarna. Det kan diskuteras huruvida det anses positivt för fältarbetarnas tillitsskapande arbete att å ena sidan besitta skyldigheter och förpliktelser i kontakten med ungdomarna å andra sidan ha en strävan efter en mer avslappnad kompisrelation. Samtidigt som fältarbetarna har stora möjligheter till att möta ungdomarna på deras arenor och villkor möts dom också av en misstänksamhet gentemot deras roll som myndighetsperson. Denna studie visar hur det tvådelade uppdraget som fältarbetarna står inför upplevs både nödvändigt och problematiskt för det tillitsskapande arbetet.

Avslutningsvis, att ha i beaktning inför framtida forskning och för en mer nyanserad bild av det tillitsskapande sociala fältarbetet, hade jag funnit det intressant att ta del av ungdomarnas perspektiv om vad som utvecklar tillit och misstro i kommunikationen med fältarbetarna. Men även för att få en vidare förståelse för hur ungdomar upplever fältarbetarnas tvådelade uppdrag i utvecklingen av en tillitsfull relation. Det kan tänkas att ungdomarnas och fältarbetarnas uppfattning om betydelsen av tillitsfulla relationer samt hur tillit i

interaktionen utvecklas skiljer sig från varandra, då ungdomarna varken har några skyldigheter eller uttalade mål i mötet med fältarbetarna. Det är i samspel och genom att lyfta flera perspektiv vi har en möjlighet att skapa en plattform som skapar en god grund för ett fortsatt socialt arbete där vi kan stödja ungdomar i deras vardag.

Referenslista

- Ahrne Göran & Svensson, Peter (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber
- Alesina, Alberto & Eliana La Ferrara (2002) *Who trusts others?* Journal of Public Economics 85, p 2.
- Ander Birgitta (2005) Att komma för tidigt – förebyggande ungdomsarbete. I: Ander Birgitta, Andersson Malin, Jordevik Kajsa & Leisti Annukka (red.) (2005) *Möten i mellanrummet - socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Stockholm: Gothia AB.
- Andersson Björn (2005) Fältarbete – en brokig kontinuitet. I: Ander Birgitta, Andersson Malin, Jordevik Kajsa & Leisti Annukka (red.) (2005) *Möten i mellanrummet - socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Stockholm: Gothia AB.
- Andersson Björn (2005) Det offentliga rummets sociala pedagogik. I: Ander Birgitta, Andersson Malin, Jordevik Kajsa & Leisti Annukka (red.) (2005) *Möten i mellanrummet - socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Stockholm: Gothia AB.
- Andersson Björn (2013). *Finding ways to the hard to reach - considerations on the content and concept of outreach work*. European Journal of Social Work, 16(2), s. 171–186
- Andersson Björn (2010) *Erfarenheter av uppsökande arbete med vuxna och unga vuxna – en rapport baserad på fem forskningscirklar om uppsökande arbete*. Göteborg: FoU i Väst/GR, rapport nr 6.
- Blennberger Erik (2009) *Att tolka tillit – begrepp och grundfrågor*. I: Trädgårdh Lars (red.) *Tillit i det moderna Sverige*. Stockholm: SNS
- Brottsförebyggande rådet (Brå) (2019). *Skolundersökningen om brott 2019. Om utsatthet och delaktighet i brott*. (Rapport 2020:11). Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Bryman Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Crimmens David (2004) *Reaching socially excluded young people: a national study of streetbased youth work*. The National Youth Agency, p. 17–23
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne Göran (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

- Estrada Felipe (2013) Ungdomsbrottslighetens utveckling, omfattning och struktur. I: Estrada, Felipe & Flyghed Janne (red.) *Den svenska ungdomsbrottsligheten*. Lund: Studentlitteratur
- Estrada Felipe & Flyghed Janne (2013) Inledning. I: Estrada, Felipe & Flyghed Janne (red.) *Den svenska ungdomsbrottsligheten*. Lund: Studentlitteratur
- Hansson Marie, Ida Lundgren & Stefan Sjöberg (2018) Fältarbete i utsatta bostadsområden. I: Sjöberg, Stefan & Turunen, Päivi (red.) *Samhällsarbete: Aktörer, arenor och perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Leisti Annukka (2005) Att fånga stunden - ett kapitel om möten. I: Ander Birgitta, Andersson Malin, Jordevik Kajsa & Leisti Annukka (red.) (2005) *Möten i mellanrummet - socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Stockholm: Gothia AB.
- Leisti Annukka (2005) Walla! - mångkulturellt fältarbete. I: Ander Birgitta, Andersson Malin, Jordevik Kajsa & Leisti Annukka (red.) (2005) *Möten i mellanrummet - socialt förebyggande arbete med ungdomar*. Stockholm: Gothia AB.
- Lind Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur
- Lundin Elin (2008) Konsten att hitta sin teori. I: Katarina Sjöberg & David Wästerfors (red.) *Uppdrag: Forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber AB
- L. Orbuch Terri (1997) *People's accounts count: The sociology of accounts*. *Annu. Rev. Sociol.* (23) p. 455–78
- Malmsten Jenny (2009) *Det uppsökande arbetet – vad är det, hur gör vi? En sammanställning av metoddiskussioner från en forskningscirkel om uppsökande arbete*. Malmö: FoU Malmö
- M. Pollack Keshia, Shannon Frattaroli, Jennifer M. Whitehill & Karen Strother (2011) *Youth Perspectives on Street Outreach Workers: Results from a Community-Based Survey*. *J Community Health* (36), p 469–476
- Nationella operativa avdelningen (2017) *Utsatta områden- social ordning, kriminell struktur och utmaningar för polisen*. Stockholm: Nationella operativa avdelningen.
- Putnam Robert (2018) *Den fungerande demokratin – medborgarandans rötter i Italien*. Lund: Studentlitteratur
- Rennstam Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber
- RiF (2015) *Socialt fältarbete – en definition*. Riksförbundet för Fältarbetare

Rothstein Bo & Kumlin Staffan (2001) Demokrati, socialt kapital och förtroende. Ingår i: Holmberg Sören och Weibull Lennart (red) (2001) *Land, Du välsignade?* Göteborg

Rökenes Odd-Harald & Hanssen Per-Halvard (2007) *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Scott B. Marvin & Lyman M. Stanford (1968) *Accounts*. American Sociological Review, 33 (1), p 46–62

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*

Sinai-Glazer Hagit (2020) *The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients*. Social Work, 65(3), 245–256

Smith Carole (2001) *Trust and Confidence: Possibilities for Social work in "High Modernity"*. British Journal of Social Work (31), p 287–305

Socialstyrelsen (2020). *Barn och unga som begår brott. Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen

Tjersland Odd-Arne, Gunnar Engen & Ulf Jansen (2011) *Allianser: värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning*.

Informationsbrev

(Bilaga 1)

Hej!

Du får detta mejl för att du har visat intresse av att delta i vår undersökning genom att ställa upp på en intervju. Vi är väldigt tacksamma över att du vill medverka och ser fram emot att ta del av dina erfarenheter. Vi vill med detta mail ge dig den information du behöver innan intervjun genomförs.

Undersökningens syfte

Syftet med vår undersökning är att förstå hur fältarbetare samarbetar med olika aktörer för att förebygga ungdomskriminalitet i de utsatta områdena i Göteborg.

Intervjuns utformning

Vi planerar att genomföra kvalitativa intervjuer som kommer att ligga till grund för vår undersökning. Med hänsyn till rådande situation kommer intervjuer att genomföras per telefon alternativt videosamtal, beroende på vad du föredrar. Intervjun beräknas ta ungefär en timme och vid en tidpunkt som passar dig. Vi planerar att spela in de intervjuer som genomförs, under förutsättning att du samtycker till det, för att enklare kunna analysera materialet.

Informerat samtycke

Deltagande i vår undersökning är förstås frivillig. Innan du ger samtycke till att medverka i vår undersökning vill vi att du vet under vilka förutsättningar den kommer att genomföras. Vi kommer att behandla materialet på ett sådant sätt att din identitet skyddas i största möjliga mån och kommer att anonymisera eventuella citat. Vi vill också informera dig om att du när som helst under tiden vi skriver vår uppsats kan dra tillbaka ditt samtycke, även gällande delar av intervjun som du önskar revidera.

Bokning av intervjutid

Vi ser gärna att intervjun genomförs under vecka 18–19 och är flexibla gällande intervjutid. Vi ber dig därför kontakta oss med en eller flera tider som passar dig.

Vi planerar att vara klara med uppsatsen i juni och delar gärna med oss av det färdiga resultatet om du önskar.

Vi hoppas höra från dig och att du vill medverka i vår undersökning.
Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Elin Holmberg
el1218ho-s@student.lu.se
073-0978558

Intervjuguide

(Bilaga 2)

Inledande frågor

Hur länge har du arbetat som fältarbetare?
Vad har du för utbildningsbakgrund?
Vilka tidigare arbetslivserfarenheter har du?
Hur ser en typisk arbetsdag ut för dig som fältarbetare?
I vilka miljöer möter du ungdomarna?

Ungdomskriminalitet

Hur arbetar ni för att förebygga ungdomskriminalitet? Antingen specifika insatser eller hur du tänker att ni arbetar för att förebygga ungdomskriminalitet i det stora hela.
Vilka behöver du samarbeta med för att arbeta förebyggande mot ungdomskriminalitet?
Vad tror du är det viktigaste för att förebygga ungdomskriminalitet?

Samverkan

Vilka andra professioner möter du i ditt arbete och på vilka sätt samverkar ni med varandra?
Vilka för- och nackdelar ser du med att samverka med andra professioner?
Kommer du i kontakt med föräldrar i ditt arbete och i så fall i vilka sammanhang?
Vilka för- och nackdelar ser du med att göra föräldrarna delaktiga i arbetet med ungdomarna?

Frivillighet

Hur ser du på kontakten med er fältarbetare är frivillig, till skillnad från annat socialt arbete?
Hur tror du att ungdomarna tänker kring att kontakten med fältarbetare är frivillig?
Hur tror du att föräldrarna tänker kring att kontakten med fältarbetare är frivillig?

Hur tänker du kring din anmälningsskyldighet i förhållande till att kontakten med er är frivillig?

Förtroende

Hur arbetar du för att skapa förtroende hos de ungdomar du möter i ditt arbete?

Finns det några utmaningar med att skapa förtroende hos de ungdomar du möter i arbetet och isåfall vilka?

Hur arbetar du för att skapa förtroende hos de professioner du möter i ditt arbete?

Finns det några utmaningar med att skapa förtroende hos andra professioner och isåfall vilka?

Anser du att det är viktigt att föräldrar känner förtroende för dig och ditt förebyggande arbete? Varför/Varför inte?

Finns det några utmaningar med att skapa förtroende hos föräldrar och isåfall vilka?

Fältarbete i utsatta områden

Tror du att det innebär någon skillnad i sättet att arbeta inom de utsatta områdena till skillnad från andra områden? Eller bedrivs fältarbetet på samma sätt?

Avslutning

Vad tänker du är viktigt i samarbetet med ungdomar, föräldrar och andra professioner utöver förtroende och frivillighet?

Vad anser du är det bästa med att arbeta som fältarbetare?

Är det något som kommit upp under intervjun som du vill förtydliga?