



LUNDS
UNIVERSITET

Ungdomars attityder gentemot socialtjänsten - en kvalitativ studie med en kommun i Skåne som utgångspunkt

Författare: Hayat El-Achkar & Maja Karlsson

Kandidatuppsats (SOPB63)

Handledare: Dawan Raof

Abstract

This study was conducted using a qualitative method, where we interviewed 6 young individuals at a youth center in southern Sweden, with the aim of investigating what attitudes young people hold towards social services as an institution, and identifying potential factors that may influence these attitudes, including whether prior experiences with the authority made any difference in their attitudes.

The results showed a range of attitudes, similar to other research. Positive experiences with the institution made them trust social services and have good opinions, while negative experiences made them hold onto negative views. What others said about social services also had an important role in forming attitudes, especially for young people who didn't have their own experience with social services. Their attitudes were based on what they heard from news, friends, and people they knew.

Keywords: Mistrust, communication, attitude, trust

Nyckelord: Misstro, Kommunikation, attityder, tillit,

Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till alla våra intervjupersoner för deras aktiva deltagande och för att de generöst besvarade våra frågor. Utan er hade vi inte kunnat få möjligheten att föra en djupare förståelse för ämnet. Sist men inte minst vill vi också uttrycka vår tacksamhet till fritidsledarna som tog emot oss på fritidsgården, vi är djupt tacksamma för ert stöd och er värdefulla medverkan.

Vi vill även tacka för vårt fina arbete tillsammans, utan varandras stöd och energi hade vi inte kunnat göra det möjligt. Det var en spännande upplevelse och arbete för oss båda.

Tack igen!

Hayat El-Achkar och Maja Karlsson

Innehållsförteckning

Förord.....	3
Innehållsförteckning.....	4
1. Inledning.....	5
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte.....	6
1.3 Frågeställningar.....	6
2. Kunskapsläge.....	7
2.1 Sökprocess av kunskapsläget.....	7
2.2 Ungdomars uppfattningar och attityder av socialtjänsten.....	8
2.2.1 Formandet av attityder och uppfattningar.....	8
2.2.2 Första kontakten.....	8
2.2.3 Tidigare erfarenhet.....	9
2.2.4 Tillgänglig socialarbetare.....	10
2.2.5 Tillit.....	11
2.2.6 Effekten av att införa undervisning om socialtjänsten.....	12
2.2.7 Informationsbristens påverkan.....	12
2.2.8 Delaktighet.....	12
3. Teoretisk referensram.....	14
3.1 Definitionen av en attityd.....	14
3.2 Attityders funktion.....	15
3.3 Hur en attityd formas.....	15
3.4 Trekomponentsmodellen.....	16
3.5 Samband mellan attityder och handlingar.....	17
3.6 Att förändra en attityd.....	18
4. Metod och metodologiska överväganden.....	19
4.1 Kvalitativ metod.....	19
4.2 Intervjuguide.....	20
4.3 Urval och avgränsningar.....	20
4.4 Intervjuprocess.....	21
4.5 Validiteten och reliabiliteten.....	23
4.6 Arbetsfördelning.....	24
4.7 Bearbetning och analys.....	24
4.7.1 Kodning och tematisk analys.....	24
4.8. Etiska övervägande och forskningsetiska principer.....	25
5. Analys och resultat.....	27
5.1 De med tidigare personliga erfarenheter av socialtjänsten.....	27
5.1.1 Positiva erfarenheter.....	27
5.1.2 Negativa erfarenheter.....	29
5.1.3 Andrahandsinformation.....	31
5.1.4 Förändring av attityd.....	33
5.2 De utan tidigare erfarenheter av socialtjänsten.....	34
5.2.1 Andrahandsinformation.....	34
5.3 Likheter och skillnader mellan de med erfarenhet och de utan.....	38
6. Sammanfattning/avslutande diskussion.....	39
6.1 Vidare forskning.....	41
7. Referenslista.....	42
8. Bilagor.....	45
Bilaga 1: Informationsblankett.....	45
Bilaga 2: Intervjufrågor.....	46

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Socialtjänsten är en myndighet med ansvar för att bistå och stödja människor i svåra situationer, inklusive ungdomar i åldersgruppen 15–19 år. Deras huvudsakliga mål är att säkerställa en trygg uppväxtmiljö för barn och unga, samt skydda dem från skador och risker (Socialstyrelsen, 2019).

I dagens samhälle står vi inför utmaningen med den pågående kampanjen som ifrågasätter socialtjänstens metoder och sprider rykten om överdrivna insatser. Denna typ av desinformation har potential att skapa en atmosfär av rädsla och misstro gentemot socialtjänsten, vilket i sin tur kan leda till att personer som faktiskt behöver hjälp inte vågar vända sig dit. Det är därmed av yttersta vikt att undersöka hur dessa kampanjer och negativ mediaexponering faktiskt kan påverka allmänhetens attityder och uppfattningar om socialtjänsten (Framtidens Karriär Socionom, 2022).

Attityder och uppfattningar utgör grundläggande drivkrafter bakom individers beteenden och interaktioner i samhället. Dessa attityder kan påverkas på flera sätt, inklusive genom mediala och reklamkampanjerna påverkan (Aroseus, 2013). En intressant frågeställning som väcks är i vilken omfattning människors attityder faktiskt kan påverkas, särskilt när det rör sig om attityder gentemot institutioner och myndigheter. En grupp som möjligen är särskilt mottaglig för sådana påverkningar är ungdomar, eftersom deras attityder ännu inte är fullt utvecklade (Aroseus, 2013).

Tidigare forskning har betonat mediernas roll i att påverka attityder gentemot socialt arbete. Zugazaga (2006) framhåller hur mediernas framställning av socialt arbete kan forma allmänhetens attityder och orsaka negativa konsekvenser för både klienter och professionella socialarbetare. Tower (2002) fortsätter diskussionen genom att analysera hur felaktiga medierapporter kan skapa en negativ bild av socialtjänsten och underminera allmänhetens förtroende för den. Samtidigt är det värt att notera att negativa erfarenheter från tidigare interaktioner med socialtjänsten också kan påverka attityder och uppfattningar (Tower, 2002).

För att undersöka detta har vi valt att intervjua en grupp av sex ungdomar från 15-19 år för att få en infallsvinkel, med en kommun i Skåne som utgångspunkt, av vad de upplever samt

vilka eventuella faktorer som kan ha påverkat deras attityd gentemot socialtjänsten. Genom att initiera djupgående samtal med dessa ungdomar, är vårt mål att vinna en unik inblick i deras erfarenheter och åsikter samt identifiera potentiella faktorer som kan ha påverkat deras attityder gentemot socialtjänsten. Genom denna metod tror vi att vi kan upptäcka samband och mönster som skulle kunna ha en betydelse för att bidra till en djupare förståelse av unga människors perspektiv på socialtjänstens funktion och roll. Även om detta är en begränsad studie, hoppas vi att den kan utgöra en öppning för att bättre förstå de komplexa attityder och uppfattningar som ungdomar har gentemot socialtjänsten.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att utforska ungdomars attityder och erfarenheter av socialtjänsten genom intervjuer, samt att identifiera eventuella faktorer som kan påverka deras attityder.

1.3 Frågeställningar

- Vad har ungdomarna i studien för attityd mot socialtjänsten som en myndighet? Vilka eventuella faktorer kan påverka deras attityder?
- Hur påverkas ungdomarnas attityder av mötet med/erfarenheter av socialtjänsten?

2. Kunskapsläge

I följande avsnitt kommer sökprocessen efter tidigare forskning att redogöras. Därefter kommer den tidigare forskning att presenteras och har relevans till studiens forskningsfrågor samt syfte.

2.1 Sökprocess av kunskapsläget

För att hitta tidigare forskning använde vi olika sökord och kombinationer av nyckelord i vetenskapliga databaser och sökmotorer. Trots att vi använde nyckelorden "socialtjänst", "tillit", "misstro", "rädsla", "delaktighet", "ungdomar" och "tillgänglighet" "attityd" "erfarenheter", fick vi inte många träffar på vetenskapliga artiklar som direkt var relevanta för vårt arbete, vilket kan bero på att ämnet inte har utforskats i tillräcklig omfattning eller att forskningen inte har publicerats i öppna och tillgängliga källor. Vi fick tänka om och börja undersöka efter närliggande forskning genom att söka efter "*Ungdomars upplevelser i möte med sociala myndigheter*".

Det är värt att påpeka att den begränsade tillgången till direkt relevant forskning kan bero på flera faktorer, inklusive ämnets specifika natur, tidsmässiga och resursmässiga begränsningar för forskare inom området, och eventuell brist på publicering av resultaten. Trots dessa utmaningar strävade vi efter att göra en noggrann och omfattande sökning för att få en så heltäckande bild som möjligt av kunskapsläget inom ämnet.

2.2 Ungdomars uppfattningar och attityder av socialtjänsten

2.2.1 Formandet av attityder och uppfattningar

Ungdomars varierande attityder och uppfattningar gentemot socialtjänsten kan grundas på en rad faktorer, inklusive de intryck de har erhållit från andra källor eller genom media. I en studie med titeln "*Social work and the media: A collaborative challenge*" av forskarna Deb Stanfield och Liz Beddoe (2013) framhävs hur nyhetsmedia har en kraftfull inverkan på allmänheten, eftersom det är genom dessa medier som information och insikter om rollen som socialarbetare sprids. Medierna utgör en vidsträckt plattform som är tillgänglig för alla och som förmedlar information om socialarbetarnas funktion, samtidigt som felaktiga föreställningar och upplysningar om socialtjänsten kan spridas. Dessa felaktiga uppfattningar kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten, vilket kan leda till tveksamhet att vända sig till socialtjänsten för stöd och hjälp (Stanfield & Beddoe, 2013).

En studie som undersöker om allmänhetens attityder mot socialtjänsten och socialarbetare är studien med titeln "*Exploring How Social Workers Experience and Cope With Public Perception of their Profession*" skriven av forskaren Alison Legood et al (2016).

Undersökningen genomfördes genom intervjuer med socialarbetare som har fått återberätta deras syn på allmänhetens uppfattningar. Socialarbetarna uttrycker att allmänheten har en brist på kunskap gällande socialarbetares arbete och roll, och det är något som socialarbetarna från undersökningen ser väldigt negativt på. En uppfattning som de lyfter fram är att allmänheten har en negativ bild på socialtjänsten. Socialarbetarna är även frustrerade över att allmänheten inte är intresserad av att skaffa sig den rätta kunskapen, vilket enligt Legood et al (2016) kan försvåra förändringen av allmänhetens attityder mot socialtjänsten.

2.2.2 Första kontakten

I studien av Jobe och Gorin (2013), med titeln "*'If kids don't feel safe they don't do anything': young people's views on seeking and receiving help from Children's Social Care Services in England,*" undersöks ungdomars syn på att söka och få hjälp. Baserat på ungdomarnas egna erfarenheter och upplevelser framgår det att deras första kontakt vanligtvis etablerades med deras lärare. Denna kontakt kunde variera i upplevelse; vissa ungdomar kände en positiv relation med sin lärare medan andra inte gjorde det. De ungdomar som rapporterade positiva relationer med sina lärare nämnde att det berodde på stöd de hade mottagit från dem. Å andra

sidan uttryckte de ungdomar som hade en negativ syn på relationen att detta grundades i en känsla av att de inte hade fått tillräckligt med stöd eller blivit tagna på allvar av sina lärare, vilket skilde sig från deras tidigare förväntningar.

I en svensk studie med titeln "*Barn och ungas uppfattningar om socialtjänst*" skriven av forskarna Ylva Spånberger Weitz och Maja Hagström (2022), belyses det att jämnåriga barn vänder sig till varandra för att bland annat få hjälp. Liknande resultat kan även skönjas i Jobe och Gorins (2013) studie där det förklaras att barn är mest benägna att prata med någon som de redan har en god relation med, och det kan vara sina vänner eller familj. Vidare uppger Jobe och Gorin (2013) att barnen har mer benägenhet att avslöja sina problem som har uppstått till sina vänner, istället för att vända sig till någon professionell person. När barnen var yngre sökte de mest hjälp från sina föräldrar och andra anhöriga, men desto äldre barnen blev så vände de sig istället till sina vänner, som de såg som sitt främsta stöd. Orsaken till detta menar Jobe och Gorin (2013) är ofta rädsla för de följder som kan uppstå, vilket inkluderar känslor av skam och oro för att inte bli trodd.

2.2.3 Tidigare erfarenhet

En författare som lyfter fram betydelsen av tidigare erfarenhet är Julia Grosse (2012) i sin doktorsavhandling med titeln "*Kommer tid kommer tillit?: Ungas vuxnas och medelålders erfarenheter*". Det Grosse (2012) vill belysa är att människors förtroende och attityder för bland annat socialtjänsten kan påverkas av egna erfarenheter vid kontakt med dem. Grosse (2012) förklarar hur ett gott bemötande av socialtjänsten kan bidra till att förtroende skapas hos en individ, får individen istället uppleva ett negativt bemötande kommer förtroendet att minskas. Det innebär inte att individen måste ha en positiv upplevelse av socialtjänsten för att förtroende ska skapas, utan att förtroendet också kan byggas upp genom att individen uppfattar att socialtjänsten verkligen vill nå individens förväntningar. En annan faktor som Grosse (2012) lyfter fram är att andrahandsinformation även kan påverka individens förtroende till bland annat socialtjänst.

Liknande resultat som Grosse (2012) kunde även skönjas i studien med titeln "*Föräldrars och ungdomars erfarenhet av familjebehandling inom socialtjänsten*" skriven av forskarna Christina Löwenborg och Yvonne Sjöblom (2009). Där redogörs det för att om en ungdom upplever ett negativt bemötande kommer kommunikationen mellan socialarbetaren och

ungdomen vara svår, vilket kan leda till att ungdomen avstår från att lämna ut känslig information, eller att de överhuvudtaget inte lyfter fram sitt problem (Löwenborg & Sjöblom, 2009).

Både Grosse (2013) och Löwenborg och Sjöblom (2009) beskriver hur ett negativt bemötande kan orsaka att förtroendet minskas. Liknande resultat kunde även skönjas från en nederländsk studie med titeln "*The care-system for homeless youth in the Netherlands*" skriven av forskarna Noom, Winter och Korf (2008) där förklaras det bland annat om hur ungdomars brist på förtroende till bland annat socialtjänsten kan uppstå på grund av olika skäl, ett skäl kan vara att en individ har blivit sviken av någon närstående under sin uppväxt såsom sina föräldrar. Dessa negativa erfarenheter och uppfattningar som ungdomarna har fått uppleva under sin uppväxt av sina föräldrar och socialarbetare, kan ha gjort dem osäkra mot all form av hjälp eller vägledning de kan erbjudas. Detta kan i sin tur påverka ungdomarna negativt, bland annat att de kan hindras från att få en hälsosam övergång till vuxen ålder och att kunna leva på egen hand (Noom, Winter & Korf, 2008).

2.2.4 Tillgänglig socialarbetare

Jobe och Gorin (2013) poängterar hur viktigt det är att en ungdom har samma socialarbetare under en längre tid samt att socialarbetaren skall vara tillgänglig, för att genom att ha samma socialarbetare kommer en relation och förtroendet mellan ungdomen och socialarbetare att byggas upp. Relationen och förtroendet mellan varandra kommer att gynna båda, ungdomen kommer att våga öppna upp sig om den förlitar sig på sin socialarbetare, och socialarbetaren kommer att få ut mer information av ungdomen. Byte av socialarbetare kan istället skapa en frustration och ett minskat förtroende, för att det innebär att relationen och förtroendet måste byggas upp på nytt. Ungdomarna känner sig inte trygga med att öppna upp sig direkt till nya socialarbetare som de inte känner sedan tidigare (Jobe & Gorin, 2013).

En annan studie som påvisar samma resultat som Jobe och Gorin (2013) är avhandlingen med titeln "*Barn som flyttas i en offentlig regi*" skriven av författaren Viktoria Skoog (2013) där förklaras det även hur byte av socialsekreterare kan istället göra det svårare för barnet att skapa en relation till den vuxna (Skoog, 2013).

Att det ska finnas en tillgänglig socialarbetare är en önskan för ungdomarna, redogör forskarna Noom, Winter och Korf (2008) för. Ungdomarna hade velat ha en tillgänglig socialarbetare som kunde hjälpa och stötta dem med deras behov, för att inte behöva göra allt på egen hand. En positiv inställning som ungdomarna har till socialarbetarens är när de blir stöttade i skolan, för är att inom området skola och utbildning upplever ungdomarna att det finns en tillgänglig socialarbetare som stöttar dem samt uppmuntrar dem till att stanna kvar och fortsätta sin skolgång (Noom, Winter & Korf, 2008).

En annan studie som påvisar samma resultat som Noom, Winter och Korf (2008) är studien med titeln “ *Positiva förändringsprocesser bland unga vuxna i öppenvård*” skriven av forskarna Lisa Skogens, Ninive Von Greiff och Jasmine Esch Ekström (2017) där lyfts det även fram om tillgänglighetens betydelse, det vill säga att ungdomarna hade velat ha en behandlare som finns tillgänglig för dem när det uppstår problem, exempelvis att ungdomarna i fråga hade kunnat ringa sin behandlare utanför kontorstid, för att ungdomen hade kanske inte några bekymmer när mottagningstiden var öppen och träffade sin behandlare. En annan aspekt som Skogens, Greiff och Ekström (2017) lyfter fram är tiden som läggs ner utgör en viktig del för både behandlingspersonal och ungdomen, för att det tar tid för dem att bygga upp en relation mellan varandra, samtidigt som det även tar tid att utföra de saker som de behöver göra (Skogens, Greiff och Ekström, 2017).

2.2.5 Tillit

Jobe och Gorin (2013) redogör för hur ungdomarnas relation till socialarbetaren kan påverkas på grund av tilliten, för att genom att de har en god relation mellan varandra så uppstår tilliten, vilken i sin tur bidrar till att ungdomen upplever trygghet och kan även förlita sig på socialarbetare och öppna upp sig om sina problem och berätta om hur ungdomen har det hemma (Jobe & Gorin, 2013). Liknande resultat som Jobe och Gorin (2013) kunde även skönjas i doktorsavhandlingen med titeln “*På väg ut: När ungdomar rymmer och kastas ut hemifrån - ur socialtjänstens perspektiv*” skriven av författaren Yvonne Sjöblom (2002), där redogörs det även om tillitens och relationens betydelse, för att en socialsekreterare inte ska upplevas som en främmande person för bland annat familjer så gäller det att visa respekt och bygga upp ett förtroende för att de inte längre ska uppleva socialsekreteraren som en främmande person (Sjöblom, 2002).

2.2.6 Effekten av att införa undervisning om socialtjänsten

Forskarna Weitz och Hagström (2022) vill betona betydelsen av att införa utbildningsprogram om sociala tjänster i skolan, baserad på barn och ungdomars uppfattning. Weitz och Hagström (2022) redogör för de barn och ungdomar som har eller kommer i kontakt med socialtjänsten saknar kunskap, de saknar kunskap eller information om vilka stödinsatser det finns och vad de egentligen har för rättigheter beroende på situationen de befinner sig i. Innan genomförd undervisning till eleverna kring socialtjänsten uppgav eleverna att de skulle vända sig till sitt privata nätverk såsom sina föräldrar, kompisar eller syskon för hjälp, men det fanns även andra elever som uppgav att de istället skulle vända sig till någon lärare eller vuxen i skolan. Fördelen efter undervisningen om socialtjänstens tjänster svarade betydligt fler elever att de istället skulle ha vänt sig till någon professionell person, och att de sociala insatserna hade kunnat hjälpa dem när de är i behov av hjälp (Weitz & Hagström, 2022).

2.2.7 Informationsbristens påverkan

Viktoria Skoog (2013) redogör för informationsbristens påverkan, Skoog (2013) förklarar hur barnen i början av deras placeringar har fått uppleva förvirring och brist på information. Barnen upplevde att socialtjänsten inte lyssnade på deras önskemål vilket skapade att barnen inte var nöjda med de vårdgivare som de fick placeras hos, dels för att barnen upplevde att de inte passade in eller annat. Orsaken till varför barnen upplevde förvirring är på grund av olika anledningar såsom den bristande placeringen, vårdgivaren och den tilldelade informationen. De barn som upplevde att de fick bristfällig information om varför de blev placerade och vad socialtjänsten har för framtidsplaner är inget nytt (Skoog, 2013). Liknande resultat kunde även skönjas i Sjöbloms (2002) studie där även hon förklarar om den bristande informationens påverkan, samt att ungdomarna hade velat få mer information kring vad samhället har att erbjuda när de är i behov av hjälp och stöd (Sjöblom, 2002).

2.2.8 Delaktighet

Det finns flertalet författare och forskare som redogör för delaktighetens betydelse för ungdomar, en av dem är studien med titeln *"Children's and young people's participation within child welfare and child protections services"* skriven av forskarna Bijleveld, Dedding och Aelen (2015). Forskarna redogör för att det finns en majoritet av barn och ungdomar som upplevde att de hade en begränsning i att vara delaktiga i deras beslutprocess som kunde påverka deras liv. Ungdomarna i studien uppger även att de inte fick tillräckligt med

information kring situationen, det vill säga vad det är som egentligen hände och varför de blev placerade (Bijleveld, Dedding och Aelen, 2015).

En annan studie som påvisar samma resultat som Bijleveld, Dedding och Aelen (2015) är studien med titeln “ *Omhändertagande med barnets perspektiv*” skriven av forskarna Ann-Christin Cederborg och Yvonne Karlsson (2001) där redogörs det även hur barn utifrån egna erfarenhet av socialtjänst fått uppleva en begränsning i att vara delaktiga i samtal som kan påverka deras framtid. Att barnen inte fick möjligheten att vara med och delta i planeringen av deras framtida insats eller placering bidrog till att barnen upplevde en känsla av uteslutning (Cederborg & Karlsson, 2001).

Ytterligare en studie till som visar liknande resultat som Bijleveld, Dedding och Aelen (2015) och Cederborg och Karlsson (2001) är forskaren Edel McCarthy (2016) i sin studie med titeln “*Young People in Residential Care, Their Participation and the Influencing Factors*” där redogörs det för hur om ungdomar har upplevt en begränsning när det gäller deras delaktighet med att fatta stora beslut som kan påverka deras liv (McCarty, 2016).

Författaren Skoog (2013) betonar även samma resultat som alla de benämnda forskarna, det vill säga om delaktighetens betydelse för ungdomarna, Skoog (2013) förklarar även hur ungdomarna uttrycker en önskan om att vara involverade i de beslut som fattas eller planeras att tas, för att genom att ungdomarna får möjligheten att vara delaktiga kan det bidra med en helhetsbild och förklaringar av deras agerande, inklusive varför de har agerat på ett visst sätt samt vilket stöd de önskar. Om ungdomarna inte får möjlighet att vara delaktiga i vården och beslutsprocessen, så finns risken att vuxna missförstår ungdomarnas perspektiv och behov (Skoog, 2013).

3. Teoretisk referensram

I följande avsnitt kommer den valda teorin att presenteras tillsammans med vår definition av begreppet attityd. Valet av attityd som begrepp har gjorts med hänsyn till studiens syfte och frågeställningar där attityder är en central del. Begreppet attityder erbjuder en ram för att analysera och förstå ungdomars uppfattningar och emotionella reaktioner gentemot socialtjänsten. Denna insikt kan utgöra ett värdefullt verktyg för att bättre förstå hur ungdomarna i studien interagerar med myndigheten samt hur deras attityder formas och vilka eventuella faktorer som spelar in.

3.1 Definitionen av en attityd

Denna studie kommer att anta en socialpsykologisk infallsvinkel och fokusera på begreppet attityd. Inom ramen för socialpsykologin är attityder, enligt Ekehammar (2012), ett välkänd och väsentligt begrepp som fungerar som kognitiva representationer av våra värderingar och emotionella reaktioner gentemot olika objekt. Termen "objekt" i samband med attityder refererar till de företeelser, individer, föremål, händelser eller situationer som en person har attityder gentemot.

Det kan vara något konkret som en produkt, en individ eller en politisk fråga, eller något mer abstrakt som en idé, en värdering eller en kulturell symbol. Med andra ord är objektet det som utgör kärnan i individens attityd - det som attityden fokuseras på eller relaterar till. Attityder kan vara positiva, negativa eller neutrala gentemot ett objekt och påverkar hur individen tänker, känner och agerar i förhållande till detta objekt (Ekehammar 2012). I förhållande till denna studien utgår vi från att det centrala objektet är socialtjänsten.

3.2 Attityders funktion

Enligt Angelöw, Jonsson och Stier (2015) fungerar attityder som mentala ramar som hjälper oss att tolka och förstå vår omvärld, inklusive olika händelser och fenomen vi möter. Dessa attityder till objekt och situationer möjliggör en välstrukturerad förståelse för hur vi reagerar och uppfattar vår omgivning. Vidare kan våra attityder också avspegla våra egna inre behov

och mål. De kan utvecklas genom våra tidigare erfarenheter och lärdomar om vilka attityder och handlingar som belönas med positiv respons, samt vilka som resulterar i negativa konsekvenser. Som en följd av detta fungerar attityder som riktlinjer när vi eftersträvar mål som förknippas med belöningar och undvikande av negativa konsekvenser.

Utöver detta menar Angelöw, Jonsson och Stier (2015) att attityder kan fungera som en försvarsmekanism för vår självkänsla och självbild. Genom att identifiera oss med attityder som överensstämmer med vår egen uppfattning om oss själva, kan vårt självförtroende stärkas. Denna typ av attityder hjälper oss också att skydda oss från kritik eller hot som kan hota vår självkänsla. En viktig aspekt av attityder är även deras roll som uttryck för våra värderingar, preferenser och åsikter gentemot omvärlden. Attityder fungerar som signaler som kommunicerar våra identiteter och ståndpunkter till andra människor. Detta möjliggör gemenskap med personer som delar liknande attityder och värderingar.

3.3 Hur en attityd formas

Enligt Ekehammar (2012) kan attityder uppstå på olika sätt, och det är viktigt att förstå att de inte är resultatet av en enkel process. Istället kan attityder formas genom en kombination av olika mekanismer. För det första kan attityder bildas genom direkt erfarenhet av ett attitydobjekt. Genom att interagera med objektet och bilda en positiv eller negativ uppfattning om det, påverkas vår attityd gentemot det aktuella objektet. Händelser som har en stark påverkan, särskilt traumatiska eller skrämmande upplevelser, kan spela en betydande roll i att forma attityder. Ett exempel kan vara ett barndomsminne där en person mötte en orm som låg gömd i gräset (Ekehammar 2012, s. 288).

För det andra hävdar Ekehammar (2012) att vissa automatiserade processer även har en påverkan, denna process kallas enligt Ekehammar (2012, s. 287) för "exponeringseffekten". Denna effekt innebär att vår benägenhet att tycka om ett objekt ökar ju mer vi exponeras för det (inom vissa gränser). Det vi är vana vid har vi vanligtvis en mer positiv attityd gentemot.

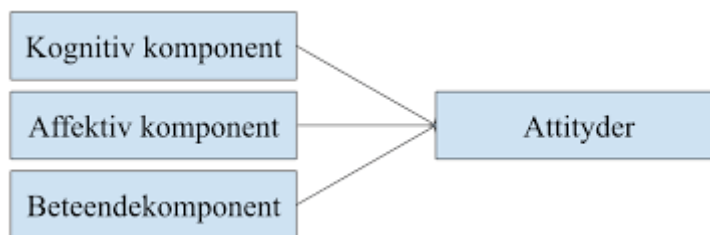
Klassisk betingning nämner Ekehammar (2012) också är en faktor som kan skapa attityder. Genom att para ihop ett attitydobjekt med en positiv stimulus kan en positiv attityd bildas gentemot objektet. Till exempel, om vi associerar ett rakvatten (attitydobjekt) med positiva känslor av en vacker kvinna eller en sommaräng (positiv stimulus), kan vår attityd gentemot

rakvattnet bli positiv (Ekehammar 2012, s. 288). Slutligen kan vi utveckla attityder genom modellinläring. Genom att observera hur en närstående, som till exempel en förälder, agerar eller reagerar gentemot ett attitydobjekt, kan vi adoptera liknande attityder utan att själva ha haft direkt kontakt med objektet (Ekehammar 2012).

3.4 Trekomponentsmodellen

Attityder kan bestå enligt Ekehammar (2012) av en, två eller tre komponenter:

- Den kognitiva komponenten involverar individens uppfattningar och tankar om objektet eller ämnet.
- Den affektiva komponenten avser individens känslor och emotionella reaktioner gentemot objektet eller ämnet.
- Den beteendemässiga komponenten handlar om individens benägenhet att agera på ett visst sätt gentemot objektet eller ämnet.



I studien kommer vi att använda oss av modellen som inkluderar samtliga tre komponenter som hjälpmedel i analysen. Enligt Ekehammar (2012) föreslår trekomponentsmodellen att attityder är sammansatta av dessa tre komponenter som arbetar tillsammans för att forma våra attityder gentemot olika objekt, människor eller situationer. Attityder är alltså inte enbart baserade på känslor eller åsikter, utan de återspeglar också vårt beteende gentemot det aktuella objektet. Ekehammar (2012) betonar att denna modell inte innebär att alla tre komponenter alltid är närvarande eller lika starkt utvecklade i varje attityd. Istället kan det vara variationer i vikten och styrkan av varje komponent beroende på situationen, individen och objektet i fråga. Dessutom kan det vara så att vissa attityder är mer baserade på en eller två komponenter istället för alla tre. Forskningen som Ekehammar (2012) refererar till indikerar att människor kan ha olika kombinationer av dessa komponenter för att forma sina attityder och reaktioner gentemot olika objekt.

3.5 Samband mellan attityder och handlingar

När det gäller förhållandet mellan människors attityder och deras faktiska beteenden, betonar Angelöw, Jonsson och Stier (2015) vikten av att utvärdera en persons karaktär genom både de uttalade attityderna och deras praktiska handlingar. De påpekar hur politiska valtider ofta tydligt belyser klyftan mellan vackra löften och konkreta steg. Det är dock intressant att notera att trots omfattande undersökningar inom socialpsykologin, har det blivit klart att det är en utmaning att exakt förutse någons beteenden enbart baserat på deras attityder. Vidare påpekar Angelöw, Jonsson och Stier (2015, s. 200) att attityder och handlingar inte alltid sammanfaller av en rad olika skäl. Enligt författarna kan den aktuella situationen ha betydande inflytande på våra handlingar. Till exempel kan vi äta mat som normalt inte tilltalar oss om vi är inbjudna till en tillställning där den serveras. Denna situation kan skapa utmaningar när det gäller att följa våra attityder på grund av tidsbegränsningar, socialt tryck, gruppnormer eller rädsla för negativa reaktioner. Angelöw, Jonsson och Stier (2015) framhåller även att det ibland krävs att vi gör kompromisser när vi agerar eftersom vi styrs av olika attityder och faktorer. Ett exempel är när vi beslutar oss för att köpa besprutade grönsaker istället för ekologiska på grund av tillgänglighet. Det kan även vara en diskrepans mellan våra uttalade attityder och vårt faktiska beteende. Trots att vi kan säga att vi värderar rösträtten, kan vi ändå välja att inte rösta av olika skäl. Angelöw, Jonsson och Stier (2015) noterar att attityder grundade i tidigare erfarenheter bättre förutsäger framtida handlingar än de utan en sådan grund. Attityder som har utvecklats genom tidigare beteenden ger en insikt om hur vi sannolikt kommer att agera i framtiden.

3.6 Att förändra en attityd

En central aspekt inom attitydförändring, enligt Angelöw, Jonsson och Stier (2015), är hur sändarens roll och effektiviteten i budskapskommunikation påverkar graden av övertygelse. Deras resonemang kompletteras av Albarracin och Shavitt (2018), som betonar kommunikationens betydelse vid att påverka attitydförändring. Kommunikationen kan utövas genom flera olika vägar, inklusive massmedia, personliga interaktioner och framför allt genom sociala medier. Genom att exponeras för varierande budskap och information får individer en möjlighet att omvärdera sina attityder och forma dem i enlighet med de nya perspektiv som presenteras.

I dagens moderna tid har sociala medier, enligt Albarracin och Shavitt, utvecklats till en betydande faktor för attitydförändring. Genom att möjliggöra kommunikation och interaktion på olika sätt på sociala medieplattformar, skapas en arena där individer kan utsättas för en mångfald av perspektiv, åsikter och influenser. Denna möjlighet att interagera med olika synsätt inom sociala medier har en påtaglig förmåga att forma och påverka individers attityder och uppfattningar.

4. Metod och metodologiska överväganden

I detta avsnitt kommer metoden som användes och tillvägagångssättet för studien att presenteras.

4.1 Kvalitativ metod

Studien genomfördes med en kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer för att fånga ungdomars subjektiva uppfattningar och erfarenheter av socialtjänsten på en djupare och mer nyanserad nivå. Genom att använda denna metod kunde ungdomarna beskriva sina egna känslor, tankar och erfarenheter i deras egna ord, vilket gav oss en fördjupad förståelse för deras unika perspektiv. Intervjuer och den efterföljande analysen erbjöd flera fördelar, inklusive möjligheten att få en djupare insikt i de underliggande faktorer som formade deras attityder, erfarenhetsbakgrund, samt om och hur deras attityder har förändrats över tid och i så fall vad som har påverkat förändringarna.

En viktig grundläggande princip som har väglett denna studie är den "induktiva synen", en central aspekt inom kvalitativ forskning. Denna syn betonar att teori och insikter formas utifrån empirin och de faktiska erfarenheterna, snarare än att applicera färdiga teorier på materialet. Detta tillvägagångssätt har gett utrymme för deltagarnas uppfattningar och erfarenheter att guida analysen och tolkningen av resultaten (Bryman, 2018).

En annan central aspekt som Bryman (2018) belyser är den "kunskapsteoretiska ståndpunkten", vilken innebär att forskaren fokuserar på att förstå den sociala verkligheten genom att tolka och analysera hur deltagarna i en given miljö uppfattar och tolkar den. Detta understryker vikten av att involvera deltagarnas perspektiv och tolkningar i forskningsprocessen. Genom att använda en kvalitativ metod som intervjuer för datainsamling kunde vi uppnå en djupare förståelse för hur ungdomarna uppfattar och tolkar socialtjänsten i deras egna kontext (Bryman, 2018).

4.2 Intervjuguide

Under intervjuerna användes en semistrukturerad intervjuguide som utformades utifrån två teman *‘Föreställningar om socialtjänstens arbete’* samt *‘Tillit’*, det här innehöll frågor som var förankrade i studiens frågeställningar och tidigare forskning. Intervjuguiden utgjorde en grund i intervjuerna men på grund av att de var semistrukturerade så fanns det också utrymme att ställa spontana frågor om det behövdes och att variera ordningen på frågorna (Bryman 2018). Detta gav oss möjligheten att anpassa intervjun efter varje individ och fånga upp viktig information som kunde bidra till en mer nyanserad analys av resultatet.

4.3 Urval och avgränsningar

För att kunna besvara våra forskningsfrågor på ett effektivt sätt använde vi ett målstyrt urval och valde att intervjua sju ungdomar i åldern 15-19 år. Genom att inrikta oss på en specifik åldersgrupp fick vi möjlighet att samla in material och insikter som var relevanta för att förstå deras uppfattningar och erfarenheter av socialtjänsten inom deras unika kontext.

Att välja ett målstyrt urval innebar att vi använde förutbestämda kriterier för att välja ut respondenter som uppfyllde de specifika krav som behövdes för att besvara våra forskningsfrågor på bästa sätt (Bryman, 2018). Genom att fokusera på ungdomar i åldern 15-19 år kunde vi ta hänsyn till deras utvecklingsfas, de utmaningar de mötte och de specifika behov de kunde ha när de interagerade med socialtjänsten.

I vår studie valde vi medvetet att inte använda kön eller etnicitet som urvalskriterier för deltagarna. Vi ansåg att dessa faktorer inte var kritiska för studiens mål, som var att utforska ungas attityder gentemot socialtjänsten och identifiera påverkande faktorer. Istället för att fokusera på kön eller etnicitet strävade vi efter en mångfaldig grupp av ungdomar i åldrarna 15-19 år för att representera olika perspektiv och erfarenheter.

4.4 Intervjuprocess

För att säkerställa att vi kunde nå ungdomar i åldern 15-19 år beslutade vi att söka dem på en fritidsgård. Genom att ta den första kontakten med fritidsledarna blev de en värdefull resurs för att hjälpa oss att få kontakt med ungdomarna. Fritidsledarna gav oss viktig information om ungdomarnas preferenser, hur de föredrog att en ny person hälsar och deras intressen. Det hjälpte oss att besöka fritidsgården på ett naturligt sätt som inte skulle kännas allt för formellt för ungdomarna. Vi enades om att endast en av oss skulle besöka fritidsgården och genomföra intervjuerna. Detta beslut togs både med hänsyn till den tidigare erfarenhet av att jobba med ungdomar som en av oss hade, vilket gav fördelar i kontakten med dem, och för att göra intervjuerna så naturliga som möjligt för ungdomarna. Vi var medvetna om att det kan kännas obekvämt att bli intervjuad av två personer istället för en, och därför valde vi att endast ha en intervjuare.

På dagen för intervjuerna besökte en av oss fritidsgården, dock utan att informera ungdomarna på förhand. Denna strategi baserades på en förförståelse av att arbeta med ungdomar, men också berättelser från fritidsledarna där det hade visat sig att fler ungdomar var benägna att delta om vi besökte dem personligen och talade med dem om de var intresserade att delta, snarare än att boka en tid eller skicka en förfrågan i förväg. Syftet med den första timmen av besöket var att först socialisera sig med ungdomarna och fritidsledarna för att därefter informera om studien till de ungdomar som bedömdes vara gamla nog och villiga att delta i intervjuerna.

Genom att först samtala med både deltagande och icke-deltagande ungdomar innan studien nämndes, skapades en naturlig och trygg atmosfär som gjorde det enklare för ungdomarna att delta i intervjuerna. Ytterligare fördelar med detta tillvägagångssätt var att det gav inblick kring vilka ungdomar som därefter ville ställa upp på intervju, hur intervjuerna skulle genomföras och hur frågorna skulle ställas. Tack vare att prata med ungdomarna på förhand kunde vi exempelvis få en uppfattning om hur frågorna skulle behöva ställas och eventuellt anpassas efter varje enskild ungdom. Denna flexibilitet underlättade insamlingen av data. Intervjuaren upplevde att både ungdomarna och fritidsledarna tyckte att processen var smidig.

Under tiden på fritidsgården fattades även beslutet efter ett tag att inte spela in någon av intervjuerna med ungdomarna med hänsyn till deras integritet. Intervjuaren gick in med

inställningen att ungdomarna skulle få välja själva om de ville bli inspelade med ljud eller ej och därför las frågan fram initialt. Men eftersom vi märkte att endast en förfrågan om ljudinspelning innan intervjun gjorde ungdomarna obekväma valde intervjuaren att istället anteckna och skriva stödord under de resterande intervjuerna utan att ställa frågan om inspelning, detta för att göra det så lättsamt som möjligt.

För att hinna med att anteckna under intervjun togs pauser mellan frågorna för att kunna få allt nedskrivet korrekt. Det skrevs även ned stödord utifrån hur kontexten var, hur man upplever samtalstonen bland annat. Detta för att fånga upp det man annars bara hade kunnat fånga upp i en ljudinspelning eller i verkligheten.

Fördelen: Ifall vi istället hade kunnat spela in samtalet med våra intervjupersoner skulle vi ha kunnat bearbeta samtalet ytterligare genom att lyssna på samtalet igen, istället fick föra samtalet och anteckna stödord medans. Detta gjorde det en aning mer komplicerat eftersom intervjuaren behövde anteckna så mycket som möjligt under en kort tidsperiod för att undvika för långa pauser i intervjun. Hade vi istället spelat in mötet skulle fokuset enbart vara på att lyssna och ställa ytterligare frågor till intervjupersonen och inte fokusera på att inte missa några viktiga stödord. Båda har sina för- och nackdelar men det viktigaste för vår del var att göra intervjuprocessen så etisk korrekt och bekväm för de ungdomar som intervjuades.

4.5 Validiteten och reliabiliteten

I vår kvalitativa undersökning kan tillförlitligheten inte mätas med siffror. Här handlar det istället om att vi skall kunna redogöra för hur vi har insamlat och analyserat datan på ett hederligt och systematiskt sätt. När vi framställer studien kommer vi att redogöra för hur förloppet sett ut.

Det begrepp som anses vara mest relevant för den kvalitativa metoden är tillförlitlighet, som består av fyra delkriterier i liknelse till kvalitativ forskning. De fyra delkriterier är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och "confirmability" som står för "en möjlighet att styrka och konfirmera" (Bryman, 2018).

Med begreppet trovärdighet vill man som forskare enligt Bryman (2018) skapa en trovärdighet i resultatet, det vill säga att forskaren följer de ramverk som finns. Ett exempel är respondentvalidering, det betyder att man återkopplar till de personer som har intervjuats och är en del av studien (Bryman, 2018). I vårt specifika fall skulle respondentvalidering kunna genomföras genom att göra ett återbesök på den fritidsgård där vi genomförde våra intervjuer. När vår studie är klar skulle vi kunna presentera resultatet för de ungdomar som har deltagit och låta dem ta del av våra analyser och slutsatser (Bryman, 2018).

Vidare ska vi beskriva innebörden av begreppet pålitlighet, som innebär att vi säkerställer och skapar en fullständig samt tillgänglig redogörelse för alla de faser som finns i forskningsprocessen (Bryman, 2018). För att säkerställa pålitligheten i vår forskning är det viktigt att vi skapar en fullständig och tillgänglig redogörelse för alla de olika faser som ingår i forskningsprocessen. Vi gör detta genom att kontinuerligt föra detaljerade anteckningar under arbetets gång och sammanställa dem i vår rapport. Genom att noggrant beskriva och dokumentera våra tillvägagångssätt och metoder kan vi ge en transparent bild av hur vi har utfört studien.

Bryman tar även upp att "kollegor" kan användas som granskare för att bedöma kvaliteten på de tillvägagångssätt som har valts (Bryman, 2018). I vårt fall kommer vi ha vår handledare som under handledningstillfällena kommer att ge oss feedback och vägledning genom vårt arbete för att säkerställa att allt går rätt till.

4.6 Arbetsfördelning

För att säkerställa en effektiv arbetsfördelning och lyckat genomförande av vår undersökning har vi noggrant delat upp arbetsuppgifterna mellan oss. Vi har haft ansvar för olika delar av arbetet, vilket har gett oss möjlighet att fokusera på specifika områden och utnyttja våra individuella styrkor och kunskaper. Hayat har haft ansvaret att söka efter tidigare forskning och Maja har haft ansvaret över insamling av empirin samt det teoretiska ramverket. Övriga rubriker har vi skrivit gemensamt. Kommunikation har varit en central del av vårt arbete. Vi har kontinuerligt hållit kontakt och uppdaterade varandra om arbetsgången. Genom att kommunicera regelbundet har vi kunnat dela information, diskutera eventuella frågor eller problem som uppstått och ta snabba beslut vid behov. Detta har hjälpt oss att hålla oss uppdaterade och säkerställa att båda hela tiden har kunskap om undersökningen och materialet. Vår kontinuerliga kommunikation har möjliggjort ett fungerande samarbete, genom att vara medvetna om varandras arbetsuppgifter och framsteg har vi kunnat ge varandra feedback, hjälp och stöd när det behövts. För att skapa en sammanhängande och strukturerad helhet, samt för att behålla en röd tråd har vi tillsammans producerat texten. Dock har vi som tidigare nämnt delat upp ansvaret för vissa områden för att göra det mer effektivt. Utöver vår arbetsfördelning har vi också arbetat både på distans och på plats.

4.7 Bearbetning och analys

4.7.1 Kodning och tematisk analys

I vår bearbetning och analys har vi gjort en tematisk analys och kodning, kodningen underlättade det för oss att kunna förstå och lyfta fram det intervjupersonerna uttryckte. och det kunde vara forskningsfrågor såsom misstro, förtroende och annat som intervjupersonerna nämnde. Med stöd av tematisk analys fick vi möjligheten att läsa materialet ytterligare en gång till för att skapa olika teman baserade på vad som stod i vårt insamlade empiri. Med stöd av både kodning och tematisk analys kunde vi identifiera texten och få ut mer information. Vi fick även vara beredda på att nya teman kunde dyka upp som inte var förutsedda.

Det vi började med var att identifiera och kategorisera viktiga teman som dök upp i intervjuerna under läsningens gång. Dessa teman kunde baseras på forskningsfrågorna. De

teman vi identifierade var *de med tidigare erfarenheter, de utan tidigare erfarenheter och andrahandsinformation*. Genom att vi genomförde kodningen och läste igenom intervjuerna noggrant, underlättade det för oss att identifiera meningar och ord som kunde placeras in i de olika teman. Genom att vi urskiljde dessa meningar och ord kunde vi sedan analysera dem närmare och söka efter mönster och samband mellan dem med hjälp av vårt teoretiska ramverk. Medan den tematiska analysen istället fokuserade på att identifiera och leta efter mönster för att skapa teman. Kodning och tematisk analys kompletterade varandra och bidrog att vi fick en bredare syn kring vårt insamlade material.

4.8 Etiska övervägande och forskningsetiska principer

Vi har använt oss av kvalitativa intervjuer i vår forskning, vilket innebär att det finns åtskilliga etiska dilemman att hantera oavsett vilken metod forskaren väljer. Sara Éldén (2022) diskuterar dessa dilemman i sin bok "Forskningsetik: Vägval i samhällsvetenskapliga studier" Éldén påpekar att olika etiska frågor blir mer relevanta beroende på vilken typ av intervju som används. Här tänker vi att det är väldigt viktigt för att förklara syftet med undersökningen innan intervjun för att intervjupersonen ska få förståelse för vad vi därefter kommer ställa frågor om. Vidare är det viktigt att vara öppen för kontakt med intervjupersonen i efterhand ifall den har några frågor.

Vidare Éldén (2020) diskuterar ett antal etiska aspekter i samband med intervjuer, vilka också betonas av sociologen Jennifer Mason i boken "Qualitative researching" från 2018. En viktig aspekt är vilka frågor som ställs i intervjun. Mason (2018) framhåller att alla frågor bör vara noggrant genomtänkta och ha en stark motivering för att ställas. Det är särskilt viktigt att frågor som berör privata eller personliga ämnen, traumatiska händelser, sorg eller andra upplevelser som kan vara påfrestande, är etiskt motiverade (Mason, 2018).

Vi kommer att ta detta i beaktning när vi förbereder våra intervjufrågor för att det ska bli så bekvämt som möjligt för intervjupersonen, samtidigt är det ett känsligt ämne vi behandlar vilket kräver att intervjufrågorna är noggrant förberedda samt att vi skall vara förberedda på

att intervjupersonen kanske inte vill svara på alla frågor. Vidare kommer vi även att reflektera kring och vara beredda på att hantera om en intervjuperson blir upprörd eller känslomässigt påverkad av intervjun. Den som intervjuar kan exempelvis avbryta intervjun eller fråga om en paus skulle behövas om detta händer.

Mason (2018) tar vidare upp en till intressant aspekt som diskuterar *på vilket sätt* den som intervjuar ställer sina frågor i en intervju. Ställer individen i fråga provocerande frågor eller pratar på ett sätt som intervjupersonen upplevs tycka är obehagligt måste man som den som intervjuar tänka igenom hur det påverkar ens empiriska material men också intervjupersonens samtycke längre fram.

Detta är en viktig sak att ha med sig inför en intervju då samspelet mellan intervjupersonen och den som intervjuar kan tänkas i första hand utgå från hur den som intervjuar för sig och ställer sina frågor. Att vara ödmjuk och ställa frågor på rätt sätt är viktigt för oss ur ett etiskt perspektiv.

Slutligen skall vi redovisa de forskningsetiska principer som är relevanta för vår undersökning. Det inkluderar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet enligt författaren Sara Eldén (2021). Informationskravet innebär att forskaren måste informera deltagarna om syftet med undersökningen och låta dem själva bestämma om de vill delta enligt samtyckeskravet. Konfidentialitetskravet innebär att deltagarnas personuppgifter måste förvaras på ett säkert sätt och endast användas för den tilltänkta studien enligt nyttjandekravet (Eldén, 2021).

Innan intervjuerna genomfördes fick ungdomarna en inledande muntlig och skriftlig information om syftet med studien, deras roll som deltagare och deras rättigheter. Detta inkluderade att klargöra att deras deltagande var frivilligt och att de hade rätt att avbryta när som helst utan negativa konsekvenser. Intervjupersonerna fick detaljerad information om syftet med studien, vad som förväntades av dem under intervjun och hur den insamlade informationen skulle användas. De informerades också om hur deras identitet och personlig information skulle skyddas genom användning av pseudonymer och konfidentialitet. Innan samtycket erhöles gavs ungdomarna möjlighet att ställa eventuella frågor eller klargöra några tvetydigheter.

5. Analys och resultat

Här nedan presenteras resultat och analys av de genomförda intervjuerna, uppdelade i följande huvudkategorier: De med tidigare personliga erfarenheter av socialtjänsten, de utan tidigare erfarenheter av socialtjänsten, samt likheter och skillnader mellan de med erfarenheter och de utan. Den förstnämnda kategorin innehåller flera underrubriker, vilket återspeglar att intervjupersonerna med tidigare erfarenheter har genererat ett bredare spektrum av teman och aspekter.

När vi gör denna indelningen av intervjupersonerna har vi förhoppningen att det skapar överskådlighet och tydlighet för våra läsare när de går igenom vår studie. Det ger oss även en möjlighet att enklare identifiera eventuella skillnader och likheter i attityderna mellan de två grupperna och få en mer nyanserad bild av orsakssamband.

För att göra det smidigt att referera till intervjupersonerna, kommer vi att använda förkortningen "IP" följt av en siffra för varje individ, totalt intervjuades 6 ungdomar. Dessutom kommer vi att använda pronomenet "hen" för att bevara deras anonymitet.

5.1 De med tidigare personliga erfarenheter av socialtjänsten

5.1.1 Positiva erfarenheter

Grosse (2012), Sjöblom (2009) och Noom, Winter och Korf (2008) framhåller vikten av interaktioner och bemötande från socialtjänstens sida och dess påverkan på individernas inställningar och förtroende för institutionen. Både positiva och negativa erfarenheter kan prägla attityder, där positiva upplevelser kan stärka förtroendet och generera positiva attityder, medan negativa erfarenheter kan leda till minskat förtroende och negativa attityder. Dessa resonemang, enligt Grosse (2012) och Sjöblom (2009), blir tydliga i exemplet från vår studie där intervjupersonerna delar sina erfarenheter med socialtjänsten och hur dessa påverkat deras attityder.

Ett illustrativt fall är IP1 som har genomgått gynnsamma interaktioner med myndigheten och har positivt bemötande och framgångsrika resultat att tacka för de insatser hen har mottagit. IP1 berättar om hens första kontakt med socialtjänsten, initierad av skolan på grund av hens attityd i skolan. Efter en utredning för ADHD och möten för hur hen skulle få hjälp att

hantera sin ilska blev IP1 framgångsrikt hänvisad till Barn- och ungdomspsykiatri (BUP). IP1 betonar även hens föräldrars nöjdhet med hjälpen samt hens starka förtroende för handläggaren som hen litade på. Denna serie av positiva erfarenheter har sannolikt stärkt IP1:s förtroende för socialtjänsten som institution och har också formulerat en positiv attityd till myndighetens arbete.

IP1 delar dock även erfarenheter av att inte alltid vara överens med socialtjänstens beslut. En hänvisning görs till när en familjemedlem omhändertogs. IP1 betonar även att socialtjänstens pålitlighet är kopplad till att de håller sina löften när hen får frågan om socialtjänsten är en pålitlig institution. Erfarenheter av att handläggare inte håller vad de lovar kan underminera förtroendet enligt IP1 som exemplifierar det såhär:

"Jag tycker det när de håller sitt ord, men ibland håller de inte sitt ord. Om man pratar med dem om något och de lovar att de inte kommer att berätta för någon annan och sedan gör de det ändå, då gör det att man inte litar på dom." - IP1

Vidare, när IP1 blir tillfrågad om hen skulle kunna tänka sig att återigen söka hjälp hos socialtjänsten, svarar hen på följande sätt:

“Till min gamla soc-handläggare ja, men inte en annan, jag har svårt att lita på folk.” - IP1

Det är viktigt att notera IP1:s specifika benägenhet att överväga att söka hjälp igen från socialtjänsten om hen skulle få samma handläggare som tidigare. Denna benägenhet kan förstås genom Jobe och Gorins (2013) betoning av betydelsen av kontinuitet i relationen mellan unga individer och deras socialarbetare. Genom att upprätthålla samma socialarbetare över en längre tidsperiod, som fallet var för IP1, kan en djupare relation och ökat förtroende utvecklas. Liknande tankar förmedlas även i Viktoria Skoogs doktorsavhandling (2013) och Skogens, Greiff och Ekström (2017) studie, där betydelsen av att undvika byten av socialarbetare belyses för att inte underminera förtroendet. För unga individer är det en utmaning att känna sig trygga att öppna upp sig för nya socialarbetare med vilka de saknar en etablerad relation. Denna aspekt stämmer överens med IP1:s situation, där både förtroendet och den positiva attityden har utvecklats genom positiva erfarenheter och en fortsatt interaktion med en och samma handläggare.

5.1.2 Negativa erfarenheter

Vidare belyser IP2 hur en negativ erfarenhet av ett möte med socialtjänsten haft långvariga negativa konsekvenser för hens attityd och förtroende, vilket kan stödjas av tidigare forskning Grosse (2012), Sjöblom (2009) och Noom, Winter och Korf (2008) som vi nämnde tidigare. I detta fall har IP2 upplevt att hen blev anklagad och felaktigt behandlad under ett möte med socialtjänsten. IP2 berättar att det började med att hen fick ett brev från socialtjänsten där de misstänkte att IP2 var hög under en händelse när hen var ute med sina vänner. IP2 berättar om känslorna som uppstod av detta:

“Jag var väldigt chockad och mina föräldrar blev oroliga”- IP2

Efter att ha fått brevet kallades IP2 och hens föräldrar till ett möte med socialtjänsten. Vid mötet blev de frågade om deras livssituation, hur det var hemma och vilka personer IP2 umgicks med. Känslan av att bli anklagad och ifrågasatt gjorde att IP2 inte kände sig bekväm med situationen.

“Så därför har jag aldrig gillat soc, jag kände mig anklagad”- IP2

IP2 uttrycker en önskan om att socialtjänsten hade hanterat situationen på ett annat sätt. Hen skulle ha velat att socialtjänsten först undersökte den person som hade orosanmält dem och frågat mer om själva händelsen innan de kontaktade IP2 och deras familj. Detta skulle enligt IP2 ha gett en känsla av att hens berättelse blev tagen på allvar och att de inte skulle upplevas som en förhastad anklagelse. IP2:s önskan om att socialtjänsten skulle ha agerat annorlunda och tagit deras berättelse på allvar skulle kunna förstås med Angelöw, Jonsson och Stiers (2015) idé om att attityder kan vara en försvarsmekanism för självkänsla och självbild. Genom att ifrågasätta socialtjänstens agerande uttrycker IP2 en önskan om att stärka sin egen självkänsla genom att se sitt eget perspektiv och sina erfarenheter som giltiga och värdefulla. Attityden gentemot socialtjänsten blir därmed en plattform för att skydda och bekräfta hens eget självvärde.

Det är värt att notera att dessa mönster inte är unika i denna studien för IP2. Vi ska också titta på IP4:s upplevelse som ett ytterligare exempel, liknande som IP2 uttryckte IP4 att hen blev påverkad av känslan av att socialtjänsten var mer benägen att hitta fel hos hen snarare än att stödja. IP4 berättar att hen som barn var involverad i möten med socialtjänsten på grund av skolbråk. IP4:s egna erfarenhet av socialtjänsten handlade om att hen som barn var tvungen

att gå på möten på socialtjänsten på grund av att hen var inblandad i skolbråk. Under dessa möten upplevde IP4 att socialtjänsten fokuserade på att hitta fel hos hen.

‘‘Det kändes som att dom försökte hitta fel på mig och mina föräldrar för att skolan inte skulle ta sitt ansvar kring hur jag betedde mig. ‘’- IP4

Efter att IP4 och hens familj bytte skola och bråken minskade, upphörde mötena med socialtjänsten. Denna upplevelse menade IP4 skapade en negativ attityd till socialtjänsten hos hen eftersom hen kände sig anklagad och missförstådd under dessa möten.

Om vi analyserar IP4 erfarenheter med hjälp av Ekehammars (2012) redogörelse för trekomponentsmodellen, som tar hänsyn till kognitiva, affektiva och beteendemässiga komponenter av attityder kan vi få en illustration av hur dessa tre komponenter samverkar:

Kognitiv komponent: IP4's kognitiva komponent involverar hens tankar och uppfattningar om socialtjänsten. IP4'S upplevelse av att socialtjänsten fokuserade på att hitta fel hos hen och deras familj snarare än att erbjuda stöd har skapat en negativ uppfattning om institutionen. Detta reflekterar den kognitiva aspekten av deras attityd, där deras uppfattning om socialtjänsten är negativ baserat på hens tidigare möten.

Affektiv komponent: Den affektiva komponenten av IP4:s attityd är präglad av deras känslor gentemot socialtjänsten. Hen kände sig anklagade och missförstådda under mötena, vilket ledde till negativa känslor mot institutionen.

Beteendemässig komponent: Den beteendemässiga komponenten av attityden innebär hur en person är benägen att agera gentemot det attitydobjektet. I IP4:s fall kan vi anta att hens negativa känslor och uppfattningar ledde till att de undvek ytterligare möten med socialtjänsten när bråken minskade efter att de bytte skola.

5.1.3 Andrahandsinformation

När det gäller de intervjupersoner med egna personliga erfarenheter av socialtjänsten kan vi anta att både deras egna personliga erfarenheter och andrahandsinformation spelar en roll i att forma deras attityder. I dessa fall kan det indikeras att den egna erfarenheten oftast är den primära faktorn som påverkar attityden, men att andrahandsinformation fortfarande kan spela en kompletterande roll i att förstärka eller utmana de intryck som den personliga erfarenheten har skapat.

IP1 berättar att hen har hört historier från en vän som har haft negativa erfarenheter av socialtjänsten. IP1 anser sig också ha påverkats av en väns negativa upplevelser med socialtjänsten. IP1 berättar om en vän som hade erfarenhet av socialtjänsten på grund av psykisk ohälsa och frekvent rymning från hemmet. Till en början säger IP1 att vännen hade samma handläggare som IP1 själv hade och som hen säger var mycket snäll. Vännen fick sedan en annan handläggare som IP1 beskriver som elak. IP1 berättar att denna handläggare placerade skulden på vännen för hennes egna problem, särskilt när det gällde självskadebeteende och relationen till föräldrarna. Denna historien om vännens negativa interaktion med en handläggare har enligt IP1 påverkat att hen så här:

“Min väns upplevelser gör att jag inte litar på vilken soc-handläggare som helst.”- IP1

Vår tolkning av detta är att enligt Ekehammars resonemang (2012) kan attityder formas på olika sätt och är resultatet av en kombination av olika mekanismer. IP1:s fall exemplifierar denna komplexa process, där trots att de har blivit informerade om negativa berättelser från en vän, är de personliga positiva erfarenheterna med socialtjänsten de som har haft en mer genomgripande och långsiktig påverkan på deras attityd. Som Ekehammar beskriver kan direkt interaktion med ett attitydobjekt, som i fallet med IP1:s positiva erfarenheter, påverka och forma ens attityd gentemot detta objekt. IP1:s tidigare positiva interaktioner har troligtvis skapat en mer stabil grund för en positiv inställning till socialtjänsten och har även skapat förtroende för att överväga att söka hjälp från dem vid behov, särskilt om samma handläggare är involverad. Samtidigt har påverkan från vännens negativa berättelser inte varit helt obetydlig. Även om de personliga positiva erfarenheterna har överväldigande intryck, har

vännens berättelse ändå haft en viss påverkan på IP1. Detta visas genom att IP1 har ytterligare har förstärkt hens skepticism gentemot nya handläggare.

Ett exempel på hur andrahandsinformation kan förstärka redan existerande negativa attityder illustreras genom IP2 och IP4. IP2 framhåller att hen har hört vänner och bekanta dela sina egna negativa erfarenheter med socialtjänsten. IP2 redogör för dessa berättelser som belyser situationer med bristande kommunikation och en upplevelse av orättvis behandling från handläggare. På frågan om hen skulle vara bekväm med att söka hjälp från socialtjänsten igen svarar IP2:

“Nej, det skulle jag inte, det är på grund av det jag har hört.”- IP2

IP2 uttrycker en brist på förtroende för socialtjänsten och ifrågasätter deras förmåga att erbjuda korrekt behandling och bemötande. Återigen, genom IP4:s berättelse framkommer det som hen har hört från andra kring socialtjänsten. IP4 påpekar att de har hört att socialtjänsten främst försöker hitta fel hos individer. IP4 tar självmant upp ett tabu som omger termen ‘soc’ och framställer det på följande sätt:

“För att ‘soc’ låter dåligt. Det första man hör är att ‘soc tar barn’, inte att de försöker hjälpa familjer, och det är därför man tror att socialtjänsten är negativa.”- IP4

Dessa exempel visar i dessa fall hur andrahandsinformation kan stärka och befästa tidigare utvecklade negativa attityder. IP2 och IP4 visar hur deras egna negativa upplevelser som vi redovisat tidigare skulle kunna illustreras som grundpelare för deras attityder, och att andrahandsinformationen har drivit dessa. Detta kunde vi tydligt se genom när IP2 fick frågan om hen hade känt sig bekväm att söka hjälp från socialtjänsten igen då hen svarar:

“ Nej det skulle jag inte, det är på grund av det jag har hört”- IP2

5.1.4 Förändring av attityd

IP4 berättar, efter att ha delat sin egen negativa erfarenhet och det hen har hört från andra, hur en förändring av attityd kan uppstå genom utbildning som utmanar eller rättar till felaktiga uppfattningar. IP4 har själv nyligen genomgått en anmärkningsvärd förändring i sin uppfattning efter att ha deltagit i en MBU-utbildning (Människan Bakom Uniformen). Genom denna utbildning menar IP4 att hen fått en fördjupad förståelse för socialtjänstens arbete och dess syfte. Som resultat av denna ökade insikt förklarar IP4 att hen nu förstår att socialtjänsten har som mål att främja barnens välbefinnande och arbetar aktivt för att stödja och hjälpa familjer.

“ Nu när jag gått MBU-utbildningen så har jag fått mer information och sett vad dom faktiskt arbetar med, att dom vill barnens bästa. Innan jag gick utbildningen så tyckte jag dåligt om socialtjänsten på grund av egna erfarenheter. ” - IP4

IP4 svarar på frågan om hen skulle känna sig trygg med att söka hjälp hos socialtjänsten igen med att hen skulle göra det eftersom hen har ändrat sin attityd gentemot socialtjänsten efter MBU-utbildningen.

Attitydförändring, enligt Albarracin och Shavitt (2018), är i hög grad kopplad till kommunikation. Både massmedia, personliga interaktioner och särskilt sociala medier har förmågan att påverka attityder genom att exponera människor för olika perspektiv och informationskällor. Detta fenomen blir särskilt tydligt i dagens samhälle där sociala medier spelar en alltmer framträdande roll i attitydförändring genom att underlätta interaktion och utbyte av åsikter och influenser som kan omvärdera individens attityder och synsätt. Denna betydelse av kommunikation och utbildning för att påverka attityder återspeglas även i tankarna som framförs av författarna Weitz och Hagström (2022). Deras betoning på att införa utbildningsprogram om socialtjänsten i skolan för att förbättra barns och ungdomars kunskap om stödinsatser och deras rättigheter är högst relevant i sammanhanget (Weitz och Hagström, 2022). Liknande resultat som Weitz och Hagström (2022) påpekar kan också härledas från Sjöblom (2002), där det även diskuteras att ungdomar hade önskat sig mer ingående information om vad samhället erbjuder när man befinner sig i behov av sådana insatser.

Dessa resonemang tanke relaterar starkt till IP4:s erfarenhet och förändring i attityd genom utbildning. IP4:s ursprungliga negativa attityd formades av egna negativa erfarenheter. Emellertid, genom att delta i en MBU-utbildning (Människan Bakom Uniformen), fick hen en djupare inblick i socialtjänstens arbete och kunde förstå att myndigheten arbetade för att främja barnens bästa. Informationen från utbildningen omformade IP4:s perspektiv och tjänar som ett exempel tillsammans med tidigare forskning på hur andrahandsinformation, i detta fall genom utbildning, positivt kan påverka attityden genom att korrigera tidigare uppfattningar. Denna insikt kan vara särskilt viktig för de som inte har personliga erfarenheter att luta sig mot, där andrahandsinformation spelar en mer framträdande roll i att påverka deras attityder, vilket vi kommer att utforska närmare i den kommande avsnittet.

5.2 De utan tidigare erfarenheter av socialtjänsten

5.2.1 Andrahandsinformation

Stanfield och Baddoe (2013) och Grosse (2012) lyfter bland annat fram hur andrahandsinformation är en faktor i påverkan av individens förtroende till bland annat socialtjänsten. Att ungdomar formar olika attityder och uppfattningar gentemot socialtjänsten kan bero på olika faktorer såsom vad de har fått höra om socialtjänsten eller sett på media. Stanfield och Beddoe (2013) redogör vidare för hur nyhetsmedier har en stor inverkan på allmänheten, för att det är genom media som bland annat information och kunskap kring socialarbetarens roll sprids. Media är en stor plattform som alla kan ta del av och läsa, man kan ge ut information om socialarbetarens roll, och på samma gång informera ut felaktiga kunskaper och information om socialtjänsten. Denna felaktiga synen menar Stanfield & Beddo (2013) kan påverka allmänhetens förtroende till socialtjänsten.

När vi betraktar de intervjupersonerna som inte hade någon egen erfarenhet av socialtjänsten med hänsyn till den tidigare forskningen av Stanfield och Baddoe (2013) & Grosse (2012) som presenterats framträder det tydligt hur deras attityder i huvudsak har präglats genom andrahandsinformation och påverkan från deras omgivning. Deras synsätt formades i hög grad av det de har hört och uppfattat från media samt bekanta individer. Nedan följer en redogörelse av vad IP3, IP5 och IP6 har berättat.

IP3 berättar att hen har tagit del av information på sociala medier men påpekar dock samtidigt att det inte alltid är möjligt att fullt ut förstå bakgrunden till de situationer som presenteras där.

“Jag har sett mycket på sociala medier och alltid vet man inte bakgrunden till situationerna, dom visar bara det dåliga.” - IP3

När det gäller tillit till socialtjänsten är IP3 skeptisk och ifrågasätter dess pålitlighet, särskilt med tanke på det negativa som rapporterats i nyheterna. Hen nämner att hen inte har några vänner eller bekanta med erfarenhet av socialtjänsten. Vid frågan om IP3 själv skulle känna sig trygg med att söka hjälp hos socialtjänsten svarar hen såhär:

“Nej, det kanske är bra åtgärder men dom kanske inte är så bra för mig. Att ta någon från ens föräldrar kanske inte är så bra för en familj, man kan lösa det istället. Oftast när barn hamnar i fosterhem så brukar det bara bli värre för dom.” - IP 3

IP5s attityd verkar också starkt påverkad av andrahandsinformation. Hen uttrycker att det mesta hen har hört om socialtjänsten har varit negativt. Även om IP5 inte har haft direkt erfarenhet av socialtjänsten förutom genom kontakt med det mobila teamet (socialtjänstens fältarbetare), är hens syn på dem försiktigt reserverad. Hen beskriver detta på följande sätt:

“Jag tycker att mobila teamet är trevligt när de kommer hit, men jag vill inte ha för mycket kontakt med dem. Jag har hört att om man delar för mycket om sina svårigheter hemma, så kan de kalla en till möten.” - IP5

Trots att IP5 har haft positiva interaktioner med det mobila teamet, är hens attityd ändå avvaktande. Denna reserverade inställning grundas i negativa historier som hen har hört om teamet från andra källor. IP5 betonar den svårighet det medför att tro på det positiva arbete som faktiskt utförs av myndigheten, speciellt med tanke på den överväldigande mängden negativ information. När det kommer till förtroendet för socialtjänsten, delar IP5 följande synpunkt:

"Jag tror att om en myndighet bara hade gjort fel så hade den inte funnits kvar. Samtidigt tror jag att det positiva inte hörs lika mycket som det negativa." - IP5

Trots dessa funderingar uttrycker IP5 att hen inte skulle känna sig bekväm med att vända sig till socialtjänsten om hen eller hens familj skulle behöva det. Orsaken är att hen har hört så många negativa berättelser om socialtjänstens insatser från bekanta. IP5 förklarar att denna negativa uppfattning, tillsammans med en oro för att något negativt skulle hända med deras familj, påverkar deras vilja att söka hjälp från myndigheten.

IP6 visar på en liknande attityd gentemot socialtjänsten. Hen tror att det finns personer som faktiskt behöver hjälp, men är också medveten om att vissa människor kan bli inblandade mot sin vilja. Den andrahandsinformation som IP6 har fått från både sociala medier och bekanta har resulterat i en blandad attityd. IP6 har likadant som IP5 fått en positiv uppfattning av det mobila teamet genom deras bemötande, men den negativa inverkan från omgivningen och media har gett hen en osäkerhet och en brist på förtroende gentemot socialtjänsten som helhet.

“Det är svårt för att man har sett på sociala medier men också bekanta som blivit tagna av sina familjer, så det är lätt att hata dom” - IP6

IP6 anser att det är positivt att mobila teamet är närvarande och interagerar med människor, men hen uttrycker också en önskan om att teamet inte bara ska fokusera på att upptäcka kriminalitet eller fel. Hen berättar om det på detta sätt:

“Att lyssna in folks historier och fråga vad personen vill så att man är delaktig. Att gå ut som mobila teamet gör, se hur folk har det. Att de inte bara går ut och pratar med folk för att leta efter kriminalitet eller fel” - IP6

Denna synpunkt som IP6 lyfter fram resoneras även av flera tidigare forskare, inklusive Bijleveld, Dedding och Aelen (2015), Cederborg & Karlsson (2001), McCarty (2016) och Skoog (2013). Deras arbete understryker vikten av att ge ungdomar möjligheten att aktivt delta i beslutsfattande som påverkar deras liv. Genom att delta aktivt kan ungdomar bidra med en helhetsbild och en förklaring till varför de har agerat på ett visst sätt. Delaktigheten, som IP6 betonar, innebär att lyssna på individens unika historia och på grundval av detta fatta beslut om hur man ska gå vidare.

Sammantaget kan vi konstatera att det blivit tydligt att andrahandsinformation har spelat en central roll i att forma IP3, IP5 och IP6 attityder och uppfattningar om socialtjänsten, vilket har resulterat i en försiktig inställning och en tendens att vara skeptiska gentemot socialtjänstens insatser. Denna typ av information är ofta ensidig och kan framhäva de negativa aspekterna av myndighetens arbete. Deras attityder har formats genom påverkan från media, vänner och bekanta, vilket har resulterat i en försiktig inställning och en tendens att vara skeptiska gentemot socialtjänstens insatser. I detta sammanhanget skulle modellinläring som Ekehammar (2012) redogör om, kunna förklara hur IP3, IP5, och IP6 har utvecklat sina attityder gentemot socialtjänsten. De har sett och hört negativa berättelser från media och bekanta, vilket har influerat deras uppfattningar och agerande. Denna modellinläring har skett genom att de har observerat hur andra, i detta fall media och bekanta, har agerat eller reagerat gentemot socialtjänsten. Därigenom har de anammat liknande attityder utan att själva ha haft direkt erfarenhet av socialtjänsten.

Vidare skulle byggandet av goda relationer, som Jobe och Gorin (2013) och Sjöblom (2002) påpekat, kunna bidra till att återställa förtroendet. Den tidigare forskning som nämnts skulle ha haft möjlighet att påverka IP6, IP5 och IP3:s uppfattningar om socialtjänsten om dessa intervjupersoner hade haft chansen att träffa en socialarbetare och därigenom bygga upp relationen. Detta skulle ha skapat förtroendet och gett dem möjlighet att själva uppleva att socialarbetare faktiskt strävar efter deras bästa och inget att oroa sig för.

För detta ändamål skulle införandet av utbildningsprogram om sociala tjänster kunna vara till stor nytta för IP6, IP5 och IP3. Som tidigare nämnt enligt Weitz och Hagström (2022), finns det barn och ungdomar som saknar nödvändig kunskap och information om socialtjänsten och deras rättigheter beroende på situation. Genom att erbjuda undervisning om socialtjänstens roll, insatser och annat i skolan, skulle fler barn och ungdomar ha möjlighet att söka professionell hjälp vid behov (Weitz och Hagström, 2022).

Det är värt att reflektera över hur situationen hade kunnat vara om IP6, IP5 och IP3 hade haft en grundläggande kunskap och information om socialtjänsten. I sådana fall skulle de ha varit medvetna om sina rättigheter innan de fattade beslutet att prata med en socialarbetare. De skulle även ha förstått tystnadsplikten och varför de kallades till möten. Genom att ha den korrekta kunskapen om socialtjänstens arbete skulle de kunna ha fler verktyg till att själva dra slutsatser om korrektheten i det som sprids i media eller sägs. Att det finns en brist på allmän

kännedom om socialarbetarens arbete är inte nytt, vilket Leegood et al (2016) påpekar. Denna brist kan påverka allmänhetens attityder gentemot socialtjänsten och bidra till att individer skapar en negativ bild av myndigheten (Leegood et al, 2016).

5.3 Likheter och skillnader mellan de med erfarenhet och de utan

De intervjupersoner som har personlig erfarenhet av socialtjänsten visar en mer nyanserad attityd gentemot myndigheten. Deras attityd är präglad av deras specifika interaktioner med socialtjänsten, vilket leder till både positiva och negativa upplevelser. En del av dem uttrycker tillit och värde i socialtjänstens arbete, särskilt när det handlar om att hjälpa barn som far illa eller erbjuda bidrag till de som behöver det. Samtidigt delar de även negativa upplevelser, till exempel när beslut inte har varit överensstämmande med deras förväntningar eller när bekanta har blivit omhändertagna.

Negativa erfarenheter har dock ofta förstärkt den negativa attityden hos vissa intervjupersoner. Däremot har de intervjupersoner som inte har någon personlig erfarenhet av socialtjänsten generellt en mer skeptisk och negativ attityd. De baserar sin uppfattning främst på andrahandsinformation, såsom negativa berättelser från vänner, bekanta eller det de har sett på sociala medier. Denna negativa andrahandsinformation påverkar deras förtroende för socialtjänsten och skapar en oro för att söka hjälp från myndigheten om de skulle behöva det. Många av dem är kritiska mot socialtjänstens insatser och ifrågasätter dess pålitlighet, särskilt med tanke på negativa nyheter som rapporterats.

Samtliga intervjupersoner uttrycker dock en önskan om förbättringar av myndighetens kommunikation med allmänheten. De föreslår att socialtjänsten borde öka medvetenheten genom att gå ut och informera på skolor och genom föreläsningar, så att fler människor får en korrekt bild av deras arbete. Å andra sidan är de som inte har personlig erfarenhet mer fokuserade på att undvika kontakt med socialtjänsten och är skeptiska till att dela för mycket information med myndigheten av rädsla för eventuella negativa konsekvenser.

Sammanfattningsvis visade intervjuerna att personlig erfarenhet av socialtjänsten hade en betydande påverkan på intervjupersonernas attityd gentemot myndigheten. De som hade erfarenhet tenderade att ha en mer balanserad syn, medan de utan erfarenhet tenderade att vara mer negativa och skeptiska.

6. Sammanfattning/avslutande diskussion

Nedan följer en avslutande diskussion av studiens resultat och analys med hänsyn till frågeställningarna.

Studien utgår från följande frågeställningar:

- Vad har ungdomarna i studien för attityd mot socialtjänsten som en myndighet? Är synen på socialtjänsten generellt sett positiv eller negativ? Vilka faktorer kan påverka deras attityder?
- Hur påverkas ungdomarnas attityder av mötet med/erfarenheter av socialtjänsten?

Resultaten belyser hur ungdomarna i studien attityder gentemot socialtjänsten format sig genom en kombination av personliga erfarenheter och andrahandsinformation. De identifierade attityderna är ett resultat av komplexa samspel mellan främst individuella erfarenheter och andrahandsinformation. Studien indikerar att intervjupersonernas attityder gentemot socialtjänsten varierar och inte kan reduceras till en enhetlig uppfattning. Vi vill mena att positiva och negativa erfarenheter spelar en avgörande roll i att forma dessa attityder och påverka deras syn på socialtjänsten som institution med hänvisning till tidigare forskning som presenterats.

Positiva erfarenheter framstår för våra intervjupersoner som viktiga för att stärka förtroendet och utveckla en positiv attityd gentemot myndigheterna, vilket även betonas i de tidigare forskningarna av författarna Grosse (2012) samt Löwenborg & Sjöblom (2009) och Noom, Winter och Korf (2008). Exempel som presenteras i vår studie lyfter fram att positiva interaktioner och ett respektfullt bemötande från socialtjänstens sida direkt påverkade en av intervjupersonernas attityder. Specifika situationer, såsom att ha tillgång till en kontinuerlig och pålitlig handläggare, skapade möjligheter för den berörda intervjupersonen att utveckla djupare relationer och öka förtroendet.

Negativa erfarenheter skulle å andra sidan kan ha en betydande potential att underminera förtroendet och skapa negativa attityder gentemot socialtjänsten. Fall som illustreras i studien visar hur personer som har upplevt att de blivit felaktigt behandlade eller anklagade av

socialtjänsten kan utveckla en ihållande negativ inställning som påverkar deras uppfattning över tid.

Andrahandsinformation spelade också i studien en central roll i att påverka attityder, särskilt hos de intervjupersonerna som inte själva hade erfarenhet av socialtjänsten. Deras attityder formade sig baserat på vad de har hört från media, vänner och bekanta. Tidigare forskningen skriven av Stanfield och Beddoe (2013) belyser även hur andrahandsinformationen egentligen har en inverkan på allmänheten och kan påverka allmänhetens förtroende och bild om socialtjänsten, när det sprids felaktiga kunskaper och information om socialarbetarnas profession (Stanfield & Beddoe, 2013).

Intervjupersonerna med personlig erfarenhet av socialtjänsten tenderar att ha en aning mer nyanserad attityd mot myndigheten. Deras syn är formad av både positiva och negativa interaktioner med socialtjänsten. För de som saknade personlig erfarenhet var attityden oftast mer skeptisk och negativ, baserad på andrahandsinformation som negativa berättelser från vänner och sociala medier. Vi tolkade därmed att de med personlig erfarenhet är mer balanserade medan de utan erfarenhet är mer negativa och försiktiga.

En intressant iakttagelse vi gjorde är även hur utbildning och kommunikation kan förändra attityder. Ett exempel i vår studie visar hur en ungdom genom att delta i en utbildning om socialtjänstens arbete förändrade sin attityd från negativ till mer positiv. Denna observation stödjer tidigare forskning av Weitz och Hagström (2022) som betonar vikten av att tillhandahålla korrekt information för att utmana negativa uppfattningar och stärka förtroendet.

Slutligen vill vi poängtera att denna studie var av begränsad omfattning och omfattade endast sex intervjupersoner. Därför är det viktigt att vara försiktig med att generalisera resultaten till en bredare population. Trots dess begränsade storlek och omfattning, erbjöd studien en värdefull inblick i intervjupersonernas tankar och erfarenheter gällande deras attityder gentemot socialtjänsten. De insikter som samlades in från dessa intervjupersoner gav oss ett värdefullt fönster genom vilket vi kunde försöka förstå hur deras attityder ser ut och hur de formades. Även om urvalsstorleken var liten, erbjuder dessa individuella perspektiv en möjlighet att bättre förstå de faktorer som påverkar hur ungdomar ser på och reagerar gentemot myndigheter som socialtjänsten.

Det är också värt att betona att denna studie kan ses som ett första steg, och att ytterligare forskning med en större och mer representativ population skulle vara nödvändig för att få en mer heltäckande bild av hur allmänhetens attityder gentemot socialtjänsten faktiskt ser ut. Denna studie skulle dock kunna fungera som ett viktigt bidrag till att starta diskussioner och belysa viktiga frågor om attityder, baserat på de personliga erfarenheter som intervjupersonerna delade med sig av.

6.1 Vidare forskning

På grund av tidsbegränsningen var det inte möjligt att inkludera socialsekreterare i undersökningen. Vilket innebar att vi inte kunde få socialarbetarnas perspektiv och syn på ungdomarnas erfarenheter och attityder. Det hade varit värdefullt att undersöka sambandet mellan ungdomarnas attityder och socialsekreterarnas syn på verksamheten.

Om vi hade inkluderat socialsekreterarnas perspektiv hade vi fått en mer omfattande och mångsidig bild av hur socialtjänsten fungerar och hur de upplever att ungdomarna interagerar med socialsekreterare. Deras insikter och erfarenheter hade även kunnat bidra till en bättre förståelse och en mer nyanserad bild av eventuella brister och möjligheter till förbättring inom verksamheten.

Att jämföra och kombinera ungdomarnas svar med socialsekreterarnas synpunkter hade kunnat varit värdefulla för att urskilja eventuella områden där förbättring och förändring är möjlig. På grund av tidsbegränsningen kunde vi inte göra denna undersökningen, men det är dock viktigt att framhålla värdet av att involvera socialsekreterare i framtida studier för att få en mer holistisk förståelse av ungdomars attityder om socialtjänsten och för att identifiera möjligheter till förbättring och utveckling av verksamheten.

7. Referenslista

Albarracin, Dolores & Sharon Shavitt (2018). *Attitudes and Attitude Change*. Annual Review of Psychology. 69 (1), 299-327.

Angelöw, Bosse, Jonsson, Thom & Stier, Jonas. (2015). *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur AB.

Aroseus, Frida. (2013) Attityder Hämtad från:

<https://lattattlara.com/psykologiska-perspektiv/sociokulturellt-perspektiv/attityder/>

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan Stockholm: Liber.

Bijleveld, Ganna, Dedding, Christine, Aelen, Joske. (2015) *Children's and young people's participation within child welfare and child protection services, a state-of-the-art review*. *Child & family social work*. 20 (2): 129-138.

Cederborg, Ann-Christine & Karlsson, Yvonne. (2001) *Omhändertagande med barnets perspektiv*. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 8 (3): 163-179.

Ekehammar, Bo. (2012). Socialpsykologi, människan som samhällsvarelse. I: Hwang, P., Lundberg, I., & Smedler, A-C. (Red.), *Grunderna i vår tids psykologi* (sid 286-291), Stockholm: Natur och Kultur.

Eldén, Sara (2020). *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur

Framtidens Karriär Socionom (2022) *Desinformation skadar socialtjänsten*. [Desinformation skadar socialtjänsten - Framtidens karriär socionom \(socionomkarriar.se\)](https://www.socionomkarriar.se)

[Hämtat:2023-08-12].

Grosse, Julia. (2012) *Kommer tid, kommer tillit?: Unga vuxnas och medelålders erfarenheter* [doktorsavhandling] Stockholm.

Jobe, Alison & Gorin, Sarah. (2013). 'If kids don't feel safe they don't do anything': young people's views on seeking and receiving help from Children's Social Care Services in England. *Child & Family Social work*.

Löwenborg, Christina & Sjöblom, Yvonne, (2009) *Föräldrars och ungdomars erfarenhet av familjebehandling inom socialtjänsten*, *Socialvetenskaplig tidskrift*. 16 (1): 56-71.

Legood, Alison, McGrath, Michelle, Searle, Rosalind & Lee, Allan. (2016) *Exploring How SocialWorkers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession*. *The British Journal of social work*. 46 (7), 1872-1889.

McCarthy Edel. (2016) *Young People in Residential Care, Their Participation and the Influencing Factors*. *Child care in practice*. 4 (22): 368- 385.

Mason, Jennifer (2018). *Qualitative researching*. Kalifornien: SAGE publications LTD

Noom, Marc,. de Winter, Micha,. & Korf, Dirk. (2008) *The care-system for homeless youth in the netherlands: perceptions of youngsters through a peer research approach*. *Libra publishers Inc*. 43 (170): 303-316.

Skoog, Viktoria. (2013). *Barn som flyttas i en offentlig regi* [Avhandling]. Umeå.

Sjöblom, Yvonne (2002). *På väg ut: När ungdomarna rymmer och kastas ut hemifrån- ur "socialtjänstens perspektiv"* [doktorsavhandling]. Stockholm

Stanfield, Deb & Beddoe, Liz. (2013) *Social work and the media: A collaborative challenge. Aotearoa New Zealand Social Work Review. 4 (25), 41-51.*

Skogens, Lisa & Greiff, Ninive & Ekström Jasmin. (2017) *Positiva förändringsprocesser bland unga vuxna i öppenvård. Socialvetenskaplig tidskrift. 1 (24): 39-57.*

Socialstyrelsen (2019) Om socialtjänsten för barn och unga. Hämtad från: [Om socialtjänsten för barn och unga - Koll på soc \(kollpasoc.se\)](https://www.kollpasoc.se/om-socialtjansten-for-barn-och-unga)

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453)

Tower, Kristine. (2002). *In our own image: Shaping attitudes about social work through television production. Journal of Social Work Education. 36(3), 575-585.*

Weitz, Ylva & Hagström, Maja (2022) Barn och ungas uppfattningar om socialtjänst. *Socialvetenskaplig tidskrift, 29 (1): 71- 90.*

Zugazaga, Carole, Surette, Raymond, Mendez, Monica & Otto, Charles. (2006) *Social Worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and the entertainment media: An exploratory study. Journal of Social Work education. 42 (3), 621- 636.*

8. Bilagor

Bilaga 1: Informationsblankett

Studiens syfte:

Hej! Tack för ditt intresse av att delta i vår studie. Vi har som mål att utforska ungdomars attityder gentemot socialtjänsten samt vilka eventuella faktorer som skulle kunna påverka dessa attityder.

Din medverkan:

Ditt deltagande i studien är helt frivilligt. Du har rätt att avstå från att delta eller att avbryta när som helst, utan att det påverkar dig på något sätt.

Anonymitet och konfidentialitet:

Alla dina svar kommer att behandlas konfidentiellt och anonymt. Ditt namn och personlig information kommer inte att kopplas till dina svar. Endast forskningsgruppen har tillgång till insamlade data och ingen annan kommer att kunna identifiera dig genom dina svar.

Dina Rättigheter:

Om du deltar i studien och senare väljer att dra tillbaka ditt samtycke, kan du göra det när som helst utan att behöva förklara varför. Dessutom har du möjlighet att få ta del av studiens resultat om du är intresserad.

Kontakt:

Om du har några frågor eller funderingar om studien kan du kontakta oss på:

Hayat El-Achkar: hayatelachkar01@outlook.com

Maja Karlsson: majsan.k@hotmail.com

Ditt deltagande är värdefullt för att bidra till vår förståelse av ungdomars attityder gentemot socialtjänsten. Vi tackar för ditt intresse och ser fram emot att höra dina åsikter och tankar.

Din medverkan kommer att hjälpa oss att skapa en djupare insikt i detta ämne.

Bilaga 2: Intervjufrågor

TEMA 1: Uppfattningar om Socialtjänsten

1. Vad är din uppfattning om socialtjänsten?
2. Har du haft någon erfarenhet av socialtjänsten? I så fall, hur skulle du beskriva din erfarenhet?
3. Vad tror du är de viktigaste utmaningarna för socialtjänsten idag?
4. Har du några förslag på hur socialtjänsten kan förbättra sin kommunikation med allmänheten och öka medvetenheten om sina tjänster?

TEMA 2: Tillit till Socialtjänsten

1. Tror du att socialtjänsten är en pålitlig och tillförlitlig institution för att hjälpa ungdomar i samhället? Varför eller varför inte?
2. Har du några vänner eller bekanta som har haft erfarenheter av socialtjänsten? Hur har deras upplevelser påverkat din egen syn på socialtjänsten?
3. Skulle du känna dig trygg med att söka hjälp hos socialtjänsten om du eller din familj skulle behöva det?