



Umeå Universitet  
Institutionen för socialt arbete  
Magisteruppsats 15 hp  
Höstterminen 2015

# **”Barn och unga är rädda för socialtjänsten”**

**En intervjustudie med ideella verksamheter som stöttar barn och unga**

# **”Children and young people are scared of the social services”**

**An interview study with non-profit organizations that support children and  
young people**

Författare:  
Jennifer Björkström

Handledare:  
Anne Grönlund

## **Abstract**

Syftet med denna studie var att undersöka hur några ideella verksamheter som arbetar med barn och unga uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten och hur dessa verksamheter ser på sin roll i förhållande till socialtjänsten. Studien bygger på kvalitativa intervjuer med företrädare för fyra olika verksamheter. Studien utgår från ett induktivt synsätt och materialet har analyserats utifrån en tematisk analysmetod, en tematisk analysmetod, som innebär att teman som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar identifierats i intervjumaterialet. En av studiens slutsatser är verksamheterna uppfattar att ungdomar ofta har en negativ bild av socialtjänsten och att den ofta baseras på egna erfarenheter och rykten. De ungas berättelser präglas ofta av en rädsla för socialtjänsten och erfarenheter av att inte bli tagna på allvar, trodda eller lyssnade på. Studien visar också att de ideella verksamheterna fångar upp ungdomar som faller mellan stolarna där socialtjänsten och BUP inte räckt till. De ideella verksamheterna kan även fungera som en bro mellan ungdomen och socialtjänsten och i det ligger en del i att skapa förtroende för den hjälp som finns. Verksamheterna arbetar också för att stärka barns rättigheter i samhället och de undervisar och föreläser även för professionella om att bli bättre på att möta barns behov och tillgodose deras rättigheter.

### **Nyckelord:**

Ungdomar

Psykisk ohälsa

Ideella verksamheter

Förtroendeskapande

Socialtjänsten

## **Förord**

Jag vill ge ett extra **STORT TACK** till alla er som gjort denna studie möjlig att utföra och till alla intervjupersoner vill jag säga att ert stora engagemang i frågor rörande barn och ungdomar har berört och inspirerat mig.

Jag vill även ge ett **STORT TACK** till min handledare Anne som varit ihärdig och kommit med väldigt bra tips och råd under hela processen och som löpande gett mig väldigt bra konstruktiv kritik.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Bakgrund och tidigare forskning.....</b>	<b>6</b>
2.1 Psykosociala problem bland unga.....	6
2.2 Ungdomars hjälpsökande .....	7
2.3 Internet som hjälpkälla.....	8
2.4 Ideella verksamheter.....	9
2.5 Kritik mot internet som hjälpkälla.....	10
2.6 Statens ansvar och det ideella arbetet.....	11
2.7 Socialnämndens ansvar .....	12
2.8 Barn och unga om socialtjänsten.....	13
2.9 Sammanfattning .....	14
<b>3. Syfte och frågeställningar .....</b>	<b>15</b>
3.1 Studiens relevans för socialt arbete.....	15
3.2 Begreppsförklaring.....	15
<b>4. Metod.....</b>	<b>16</b>
4.1 Litteratursökning .....	16
4.2 Urval av verksamheter och intervjupersoner .....	16
4.2.1 Urval av verksamheter .....	17
4.2.2 Urval av intervjupersoner.....	17
4.2.3 Verksamheterna.....	17
4.3 Genomförande .....	18
4.4 Analys .....	19
4.5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet .....	20
4.6 Etiska reflektioner.....	21
4.6.1 Informationskravet .....	22
4.6.2 Samtyckeskravet .....	22
4.6.3 Konfidentialitetskravet.....	22
4.6.4 Nyttjandekravet.....	22
<b>5. Resultat och analys.....</b>	<b>23</b>
5.1 Ungdomars problematik.....	23
5.2 Ungdomarna och socialtjänsten .....	24
5.2.1 Tema 1: Rädsla.....	24
5.2.2 Tema 2: Inte bli trodd eller lyssnad på.....	25
5.2.3 Tema 3: Övergivenhet.....	26
5.2.4 Sammanfattning .....	27
5.3 Verksamheterna och socialtjänsten .....	28
5.3.1 Tema 1: En bro.....	29
5.3.2 Tema 2: Förtroendeskapande .....	31
5.3.3 Tema 3: Anmälningar och samtal .....	31
5.3.4 Tema 4: Information/ kunskap.....	32
5.3.5 Tema 5: Utbildning av professionella .....	33
5.3.6 Sammanfattning .....	33
<b>6. Analys, slutsatser och diskussion .....</b>	<b>34</b>
6.1 Analys .....	34
6.2 Slutsatser .....	36
6.3 Diskussion.....	37
<b>Referenslista.....</b>	<b>40</b>
<b>Bilaga 1 – Intervjuguide .....</b>	<b>46</b>
<b>Bilaga 2 – Informationsbrev till deltagare .....</b>	<b>49</b>

# 1. Inledning

I Socialstyrelsens folkhälsorapport (2013) lyfter man fram att den psykiska ohälsan bland barn och unga ökat över tid men att man haft svårt att göra en kartläggning över hälsotillståndet de senaste åren på grund av metodbyte i undersökningar från statistiska centralbyrån. Att många barn och unga lider av psykisk ohälsa är dock tydligt i den allmänna debatten. Rapporter från bland annat Barnens rätt i samhället (Bris, 2012) och Socialstyrelsen (2013) visar på att många barn och ungdomar upplever psykisk ohälsa idag. Den psykiska ohälsan kan enligt flera ungdomar ta sig uttryck på olika sätt och barn och unga rapporterar bland annat om känslor som oro, ångest, nedstämdhet, bristande självförtroende och tvivel på framtiden. Trots den uppmärksamhet som barn och ungas psykosociala problem fått under de senaste åren finns det enligt Barnombudsmannen (2014) stora kunskapsluckor om hur många barn och unga som faktiskt mår dåligt idag. Ur socialstyrelsen (2013) rapport kan vi läsa att den ökning de sett hos de psykiatriska klinikerna visar på att allt fler ungdomar vårdas inom den psykiatriska slutenvården och att det skett en ökning både när det gäller tjejer och killar i ungdomsåren.

Trots att många unga mår dåligt får alla inte den hjälp de behöver. Enligt Skinner, Biscope och Poland (2003) upplever ungdomar att det är svårt att söka professionell hjälp vilket gör att de vänder sig till sidor på internet, till familjen eller till vänner (Sheffield, Fiorenza & Sofronoff, 2004; Gray, Klein, Noyce, Sesselbert & Cantrill, 2005).

I denna uppsats har jag valt att intervjua några ideella verksamheter som arbetar med att hjälpa och stötta barn och unga på olika sätt. Gemensamt för dessa verksamheter är att de är ideella verksamheter som möter många barn och unga som mår psykiskt dåligt och är i behov av hjälp. De ideella verksamheterna har enligt Lundström och Svedberg (2003) vuxit fram som ett tecken på att det finns ett behov för barn och unga att bli uppmärksammande och få hjälp. De ideella verksamheterna är tillgängliga på ett annat sätt än vad myndigheterna är. De verksamheter som intervjuats i denna studie har samtliga som utgångspunkt att barn och unga kan vara anonyma och de har hemsidor dit man kan vända sig för både hjälp, tips och råd. Många av ungdomarna söker sig enligt Sawyer et al (2001) till internet för hjälp då flera saknar kunskap om var de annars kan få hjälp. Även om detta kan hjälpa vissa är det inte tillräckligt för alla och många av de som söker sig till internet kanske i själva verket skulle behöva mer professionell hjälp (Sawyer et al, 2001). Forskning visar att det finns flera faktorer som kan hindra barn och unga från att söka hjälp. Hit hör skam och skuld känslor men också tvivel på att den hjälp som finns att tillgå verkligen är tillräckligt bra, vilket hindrat flera från att söka hjälp (Gulliver, Griffiths & Christensen, 2010).

Att få kontakt med myndigheter och andra sociala verksamheter kan ha stor betydelse för en ungdom och enligt Barker (2007) kan det öka ungdomens möjlighet till en god hälsa. Socialnämnden har ett ansvar över barn och unga i vårt samhälle (Socialstyrelsen, 2015) och för de ungdomar som behöver hjälp med allvarliga psykiska och sociala problem är myndigheterna viktiga. Myndigheter som socialtjänsten är också centrala för att alla barn och unga skall kunna växa upp och känna sig trygga. Från mina tidigare arbetserfarenheter har jag förstått att det kan vara svårt för barn och unga att söka hjälp hos socialtjänsten när man är i behov och många av ungdomarna saknar kunskap och tillit till det arbete som myndigheterna utför. Av de ungdomar jag mött i mitt yrke har många pratat om socialtjänsten som komplicerad och svår att få hjälp av. Jag har lyssnat på barn och unga som tidigare haft kontakt med socialtjänsten och flera av dem har varit missnöjda med de kontakter eller den

hjälp de fått av socialtjänsten. Av de ungdomar jag pratat med kunde flera berätta om hur ensamma och rädda de kände sig i den situation de befann sig i och att de var rädda för att söka hjälp. Enligt tidigare rapporter har ungdomar dåliga erfarenheter av att vara i kontakt med socialtjänsten (Bris, 2012; Skoog, 2013) vilket i sin tur lett till att ungdomar mist förtroendet för både den hjälp som erbjuds men också för andra vuxna. Detta verkar även vara ett problem i andra länder då tidigare forskning visar att även ungdomar utanför Sverige har lågt förtroende för den hjälp som finns kring dem (Gulliver et al, 2010; Sheffield et al, 2004).

Utifrån denna inledning kan vi se att barn och unga kan ha svårt att söka hjälp och att socialtjänsten kan uppfattas som en komplicerad verksamhet som är svårt att få hjälp av. Samtidigt som de ideella organisationerna med sina internetkanaler kan vara en mer lättillgänglig hjälp. Några intressanta frågor är därför hur de ideella verksamheterna förhåller sig till socialtjänsten. Kan de ideella verksamheterna fungera som inkörsport för unga som behöver hjälp av socialtjänsten eller förutsätter deras verksamhet att de endast står fria från myndigheter där de erbjuder anonym och frivillig hjälp? Och hur samtalar barn och unga om socialtjänsten i kontakten med de ideella verksamheterna? Med detta som bakgrund har jag valt att studera hur några ideella verksamheter uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten och hur de ser på sin egen roll i förhållande till socialtjänsten.

## **2. Bakgrund och tidigare forskning**

I detta avsnitt presenteras forskning kring psykisk ohälsa, barn och ungdomars erfarenhet i kontakten med socialtjänsten och forskning kring framväxten av ideella organisationer. Därefter beskrivs socialnämndens och socialtjänstens ansvar för barn och unga.

### **2.1 Psykosociala problem bland unga**

Psykisk ohälsa kan enligt socialstyrelsen (2013) ses som ett övergripande begrepp och inkludera allt från självrappporterade besvär av oro och nedstämdhet till psykiska sjukdomar som schizofreni eller depression. Det innefattar även lindrigare psykiska besvär som kan ha en negativ påverkan på individens förmåga att klara av vardagen. Statistik från Statistiska centralbyrån visar att vart tionde barn mellan 10-18 år har upplevt psykiska besvär och att dubbelt så många haft somatiska besvär (Barnombudsmannen, 2014). Socialstyrelsen (2013) framhåller att fler ungdomar lider av psykisk ohälsa idag än under 1990-talet och att självmorden inte har minskat i åldersgruppen 12-24 år trots att de minskat i alla andra åldersgrupper.

Psykisk ohälsa tycks också ha ökat i länder utanför Sverige och i en studie från Australien har man konstaterat att ungdomar under det senaste årtiondet börjat må fysiskt bättre samtidigt som det psykiska välmåendet försämrats (McGorry & Goldstone, 2011). Enligt McGorry och Goldstone (2011) finns det en risk för att ungdomars problem inte tas på allvar då de antas vara övergående och en naturlig utvecklingsfas. Dock är McGorry och Goldstone (2011) tydliga med att psykisk ohälsa under ungdomstiden kan få mycket allvarliga och långsiktiga konsekvenser för individen. Hit hör till exempel nedsatt social funktion, arbetslöshet, drogmissbruk, självskadebeteende samt risk för självmord och våld. Deras studie uppmärksammade också att många av dessa unga människor saknade en professionell kontakt. En offentlig utredning (SOU 2006:77) uppger att allt fler ungdomar rapporterar om nedstämdhet, sömnlösa nätter och värk vilket ses som ett tecken på att allt fler ungdomar upplever ökad stress och ohälsa. Stockholms Stadsmission och Bris ser ett samband med

ungdomars psykiska ohälsa och den sociala utsatthet de befinner sig i. Många barn hör av sig till dessa organisationer för att berätta om sin situation och det kan handla om fysisk eller psykisk misshandel, sexuella övergrepp, bristande omsorg och svek från vuxenvärlden. Många befinner sig i en kaotisk hemmiljö med allvarliga familjekonflikter och separationer. Ungdomar berättar också om mobbning och obearbetade traumatiska upplevelser (Stockholms Stadsmission, 2013).

Forskare har studerat de bakomliggande faktorerna som gör att barn placeras inom samhällsvården. Socialtjänsten har lyft fram tonåringarnas eget beteende som en av orsakerna (42 %) men också relationsproblem (38 %) och brister i omsorgen (32 %) (Skoog, 2013). Annan tidigare forskning visar också att barn som blivit utsatta för övergrepp, har föräldrar med missbruksproblem eller psykisk ohälsa ofta är de unga som hamnar inom samhällsvården på grund av bristande omsorg (Skoog, 2013). Det gemensamma för barn och unga som placeras i samhällsvård är enligt Skoogs forskning att väldigt många har problem i hemmiljön, där missbruk och psykisk ohälsa hos föräldern är vanligt förekommande, även om det särskilt hos tonåringar också kan vara det egna beteendet som är bakgrundsproblemet för en placering. Självskadebeteende och drogproblem var vanligare hos tjejer medan hos killar var det mer vanligt att ha begått brott och ha ett aggressivt beteende (ibid.).

## 2.2 Ungdomars hjälpsökande

Forskning visar att många ungdomar tycker det är jobbigt, svårt och pinsamt att söka hjälp och upplever en känsla av skam eller skuld. Att veta vart man ska vända sig för att få hjälp har också visat sig vara svårt och vara en bidragande faktor till att många inte söker professionell hjälp (Sheffield et al, 2004; Sawyer et al, 2001; Campbell, Gately & Gask, 2007; Statens beredning för medicinsk och social utvärdering, SBU, 2015). Ungdomar vill ha mer information om vart de kan vända sig för att få hjälp och för professionella kan det då handla om att bli bättre på att uppmärksamma ungdomar som mår dåligt. Enligt McAndrew och Warne (2014) måste professionella lära sig mer om ungdomarnas beteenden för att kunna göra det redan i ett tidigt stadie. Petersen et al (2010) efterlyser också mer uppmärksamhet kring barn och ungas psykiska hälsa och att det finns behov av att bli uppmärksammad och få hjälp i tid.

Enligt tidigare forskning finns det ett motstånd bland barn och ungdomar att själv uppsöka hjälp och ungdomar kan bland annat känna skuld och skam för sin situation och därför inte söka hjälp (Barker, 2007; Barnombudsmannen, 2014; Gulliver et al, 2010). Sheffield et al (2004) efterlyser mer forskning kring varför ungdomar inte söker hjälp och vad det är som gör att de söker hjälp när de väl söker. Att ha dåligt självförtroende, depression, ångest och ett självskadebeteende kan vara avgörande för huruvida ungdomen väljer att söka hjälp eller inte (Barker, 2007; Barnombudsmannen, 2014; Gulliver et al, 2010). Studier visar även på att ungdomar kan ha svårt att lita på den hjälp som erbjuds (Gulliver et al, 2010; Sheffield et al, 2004). Liknade uppfattning finns också bland vuxna och föräldrar till de ungdomar som är i behov utav hjälp vilket ibland kan göra det svårt för ungdomar att få den hjälp och det stöd som behövs (Gulliver et al, 2010). Mycket handlar om förtroende och det är viktigt för ungdomar att kunna känna sig trygga dit de vänder sig och att de kan lita på den hjälp de sökt (ibid.). Detta är viktigt då många ungdomar oroar sig för att föräldrar och vänner skall få reda på att man sökt hjälp (Gulliver et al, 2010) och de är även rädda för att det finns en risk för att ett rykte skall spridas kring det, vilket vill undvikas (Campbell et al, 2007).

Forskning visar att de positiva attityderna till att söka hjälp ofta härstammar från tidigare

upplevda möten och kontakter som man varit nöjd med. Detta har gjort att ungdomar inte haft ett motstånd till att söka hjälp då man redan haft en befintlig kontakt som man hunnit bygga upp en god relation till och som man varit nöjd med vilket har underlättat hjälpsökandet (Gulliver et al, 2010; Campbell et al, 2007). Många ungdomar söker sig till andra i sin närhet när de behöver hjälp och många av de som kan vänder sig till föräldrar och vänner för att få hjälp (Sheffields et al, 2004; Gray et al, 2005). Enligt Gray et al (2005) upplever ungdomar att de har svårt att knyta an till och ta hjälp från professionella inom till exempel vården och därför väljer att vända sig till en förälder. Föräldrar har en viss förmåga att hjälpa till men enligt forskare så räcker det inte alltid och för ungdomar som mår psykiskt dåligt kan det vara väldigt viktigt att få professionell hjälp (Sheffield et al, 2004). Sheffield et al (2004) lyfter fram att ungdomar behöver få mer tillgång till den professionella hjälp som finns och därför få mer information kring den. Ungdomar vill bli sedda och få hjälp och många vill också kunna prata om sina problem med någon professionell (Skinner et al, 2003). Ungdomar som söker hjälp analyserar ofta de för- och nackdelar som finns med en eventuell kontakt innan den görs. En sådan kontakt kan till exempel vara med lärare på skolan, kurator, förälder eller annat samtalsstöd (Danby, Butler & Emmison, 2011). I Danbys et al (2011) studie framkommer det att barn och ungdomar har svårt att tala med vuxna då det enligt dem kan förvärra en redan jobbig situation. Detta gör att flera försätts i ambivalens och maktlöshet och de upplever att de inte vet vart de kan och ska vända sig. För ungdomar som har föräldrar som mår dåligt kan föräldrarnas mående bidra till att barnet finner det svårt att söka hjälp (Barnombudsmannens, 2014).

Trots att många ungdomar kommer till barn och ungdomspsykiatri (BUP) så är hjälpen från BUP enligt Gustafsson (2011) många gånger inte tillräcklig. Detta då många lever med komplexa problem där andra myndigheter har ett ansvar att hjälpa ungdomen och dess familj för att kunna hantera och klara av vardagen. I en avhandling skriven av Blomqvist (2012) förväntas BUP kunna ta större ansvar för att socialtjänsten skall ha möjlighet att klara av sina uppdrag. Det kan handla om stöd för ungdomar med både utredningar och behandlingar. Enligt Blomqvist (2012) så har BUP en speciell position inom hälso- sjukvården vilket ger dem möjlighet till att både ha kö och säga stopp för intag av flera barn och unga om de upplever att den sociala situationen inte är hållbar. Det gör i sin tur att många blir placerade i kö och blir utan den hjälp som de behöver vilket enligt Blomqvist (2012) gör att socialtjänsten blir satt i en svår situation.

## 2.3 Internet som hjälpkälla

Behovet av att prata med någon finns inom många men den professionella hjälpen verkar vara svår för ungdomar att nå. Användningen av internet som hjälpkälla har kommit att användas allt mer av ungdomar och framställs som en lösning på några av de svårigheter som ungdomar upplever med att söka professionell hjälp (Gray et al, 2005; Glasheen, Shochet och Campbell, 2015). Många ungdomar anser också att de verksamheter som finns på internet är mer lättillgängliga när man skall söka hjälp och ibland också ett bättre alternativ än något annat. En fokusgruppsstudie visar att ungdomar söker sig till dessa för att slippa eventuella pinsamheter inför vänner och familj och för att riskerna med att bli upptäckt och dömd minskar (Skinner et al, 2003). Internet kan vara en viktig portal som kan slussa ungdomar vidare (Gray et al, 2005). Verksamheterna på internet har visat sig ha positiv effekt och ungdomar använder internet för att bland annat kunna prata om sina problem. Problem som ofta handlar om psykisk ohälsa, självskaðebeteende och självmordstankar (Glasheen et al, 2015).



## 2.4 Ideella verksamheter

Många av de verksamheter som idag erbjuder barn och unga hjälp på internet är de ideella verksamheterna. Det ideella arbetet började redan växa fram under tidigt 1800-tal och har haft en viktig roll för utvecklingen av den svenska välfärdsstaten (Wijkström & Lundström, 2002). Det som är utmärkande för de ideella verksamheterna är att de har en unik juridisk ställning, vilket innebär att det inte finns någon lagstiftning som ligger till grund och styr verksamheterna (Lundén, 2006). Inom de ideella föreningarna har medlemmarna i föreningen en viktig roll och det är de som fastställer de stadgar som styr föreningens verksamhet (Lundén, 2006). Enligt statistiska centralbyrån (SCB, 2013) fanns det i Sverige under år 2013, 232 000 organisationer registrerade, varav 195 000 var icke-vinstdrivna organisationer. De ideella organisationerna har under alla tider fungerat som en röst för de som ansetts som de svaga i samhället (Wijkström & Lundström, 2002). De ideella organisationerna har under tiden påverkat staten på flera plan och genom dess språkrör har de tagit fram och lyft frågor viktiga för de målgrupper de arbetat för (ibid.). Lundström (1996) beskriver att den ideella sektorn fungerar som ett komplement eller ett alternativ till staten.

Det har vuxit fram en rad ideella organisationer som arbetar med att stötta barn och unga med problem. Några av dessa är etablerade sedan länge såsom Bris och Röda korset. Bris är en av de stora ideella organisationerna i Sverige och Bris beskriver sin verksamhet som både en medlemsorganisation och som en frivillig organisation där det ideella arbetet utgör en stor del av verksamheten (Bris, 2014). Bris verkar som stöd och hjälp till utsatta barn och för att stärka barns rättigheter i samhället (Bris, u.å.). Röda Korset är den största ideella humanitära organisationen i Sverige och mycket av Röda Korsets arbete utgörs av frivilligarbete (Svenska Röda korset, 2012). Röda Korset gör mycket för barn och ungdomar både i Sverige och utanför och det finns också en lång rad av andra ideella verksamheter som gör mycket för samma målgrupp. På senare år har det tillkommit en rad större och mindre verksamheter som antingen arbetar generellt med barn och unga eller fokuserar på specifika målgrupper. De specifika målgrupperna kan vara barn och unga som lever i en familj med beroende eller barn och unga som blivit utsatta för sexuella övergrepp.

Socialstyrelsen påpekar i en rapport från 2005 att de ideella verksamheterna har en betydelsefull roll och utgör ett komplement till offentlig verksamhet. I socialstyrelsens enkät svarade 100 olika kommunföreträdare vid tre olika år på frågan om de sociala ideella organisationernas viktigaste roll var på komplement var det som de flesta svarade som en av den viktigaste rollen de har. Enligt socialstyrelsen har kommuner runt om i Sverige förstått att de på egen hand inte kan tillgodose alla i den svenska befolkningen och att de behöver hjälp utifrån för att möta de mänskliga behoven, både av anhöriga och andra såsom ideella organisationer (Socialstyrelsen, 2005). Ideella organisationer har ofta hemsidor på internet och forskning visar att många barn och unga vänder sig till verksamheter och forum på internet där man kan välja att vara anonym. I Löfberg och Aspáns (2011) rapport undersöks barn och ungas upplevelser av kontakter med verksamheter på internet där man kan vara anonym. Resultat visar att flertalet barn och unga känner att de inte blir dömda av vuxenvärlden på internet och att det blir lättare att prata om pinsamma saker och ämnen. Ungdomar rapporterar dock in att de trots de fördelar som finns med anonymiteten på internet har en vilja av att bli sedda och få hjälp ”på riktigt”.

Många av de ideella verksamheterna som finns idag arbetar för barn och ungdomar och har enligt Boström, Forssell, Jacobsson och Tamm-Hallström (2004) flera uppgifter som är betydelsefulla. Fyra av de huvudsakliga funktioner är enligt dem; att skapa identitet och

samhörighet hos sina medlemmar, bidra till ökad välfärd genom sitt samhällsansvar, utnyttjande av demokratiska arbetsformer för att arbeta med frågor som rör demokratin i samhället och hjälpa till med att sprida idéer och skapa normer för hur samhället bör organiseras. Att det ideella arbetet är viktigt framställs även i Lundström och Svedbergs (2003) studie där det frivilliga arbetet anses vara extra viktigt för vissa utsatta grupper i samhället. Utsatta barn, misshandlade kvinnor och hemlösa är några grupper där det frivilliga arbetet har en betydelsefull roll. Vikten av det ideella arbetet har också uppmärksammats och överträffat många forskare som inte trott att de ideella organisationer haft den betydelse som de faktiskt har i det svenska välfärdssamhället (Lundström & Svedberg, 2003). Johansson, Nordfeldt och Johansson (2015) lyfter fram att New Public Management (NPM) vuxit fram med olika människobehandlade organisationer som bland annat ett bevis på att människor saknar förtroende till myndigheter. Många av verksamheterna har ett stort intresse i frågor rörande den målgrupp de jobbar för. Frågorna kan handla om att skapa bättre förutsättningar och rättigheter för målgruppen (ibid.).

## 2.5 Kritik mot internet som hjälpkälla

Vid millenniumskiftet kom Finn och Banach (2000) ut med en studie som lyfte fram diverse brister som finns med att vända sig till och söka hjälp på internet. De nackdelar som de bland annat fann var att den information som fanns att tillgå på internet inte alltid var korrekt, vilket också tycks vara ett tema i andra studier (se t ex. Fergie, Hunt och Hilton, 2013; Skinner, Biscope, Poland och Goldberg, 2003) där ungdomar också har svårt att sälla i all mängd av information som finns på internet. Detta i sin tur gör det svårt för ungdomar att få svar på de frågor de söker på. Livingstone och Helsper (2007) kunde i sin studie se att ungdomar med en bra kommunikativ relation med sina föräldrar till skillnad från andra inte vände sig till internet i lika stor utsträckning för att söka information om hälsa. Dunkel (2008) har också funnit att barn och unga som har en god relation till vuxna kan göra att de hanterar vissa situationer på internet bättre. Men Dunkel (2008) lyfter också fram att barn och unga också väljer att inte berätta saker de gör på internet, vilket kan få konsekvenser då unga kan råka ut för personer som låtsas ha en yngre ålder än deras faktiska ålder som är mycket högre (Dunkel, 2008). Detta har också uppmärksammats i andra studier (se t ex. Palmer & Stacey, 2004; Wolak, Mitchell, & Finkelhor, 2003).

Livingstone och Helsper (2007) lyfter i sin studie fram att ungdomar är den grupp som ofta vänder sig till internet för att söka hjälp samt för att träffa andra ungdomar. Resultat från studien visar även här att internet ofta anses som ett alternativt forum för att prata om problem och det visade sig att många föredrar det framför att prata med någon utanför internet, vilket enligt forskarna kan få konsekvenser. En risk som de fann var att ungdomar kunde planera in riskfyllda möten med internetanvändare utanför internet, där ungdomar vet lite om den faktiskt personen de skall träffa. Vilka ungdomar som har en bra kommunikativ relation med sina föräldrar inte ter sig göra i lika stor uträkning. Finn och Banach (2000) fann även att anonymiteten inte alltid kunde garanteras över internet, vilket kunde få konsekvenser för individerna i deras studie. I en studie av Franzén och Gottzén (2011) har man studerat hur personer med ett självska debeteende använder sig av webbsidor för specifikt personer med ett självska debeteende. De menar att det finns lite forskning på hur webbaserade hemsidor faktiskt kan hjälpa till och vara bra för personer med ett självska debeteende. Då webbsidor enligt Franzén och Gottzén (2011) kan normalisera ett självska debeteende och därför förs en diskussion om webbsidornas faktiska effekt. Vidare menar Fergie och Hilton (2013) att internet inte alltid bör ses en plats för att inhämta tillförlitlig information och att ungdomar

skulle behöva vara medvetna om det.

## 2.6 Statens ansvar och det ideella arbetet

Enligt Wijkström och Lundström (2002) finansieras en stor del av den ideella välfärdssektorn i Sverige av bidrag och ersättningar från staten. Intresset för de ideella organisationerna har vuxit fram under tiden vilket också kan förklara mängden bidrag som sträcker sig ut till organisationerna, samt hur staten använder ideella organisationer som uppdragstagare för områden inom välfärden. Samhället kan vanligtvis delas in i tre olika sektorer enligt Wijkström och Lundström (2002) vilka är den offentliga sektorn, privata företag och det civila samhället. Dessa tre kan ses som egna fristående sektorer men också tillsammans som en helhet. Staten har ett ansvar över medborgarna vilket enligt Svensson (2015) vuxit fram över tiden där statens ansvar över medborgarna inte alltid varit lika klart. Staten står för att bidra med insatser för att främja medborgare som är i behov av hjälp. Statens ansvar över medborgare framkommer bland annat i socialtjänstlagen (SoL) (SFS 2001:453) och lagen i sig gör att staten behöver möta det med verksamheter som med mål skall möta och tillgodose människors behov (Svensson, 2015). Staten har det övergripande ansvaret men får enligt lag lägga över det på enskilda kommuner och den offentliga vården och omsorgen kom att börja skötas av många privata aktörer, som i sin tur kan få uppdrag av kommunerna. Staten har ett övergripande ansvar men kan enligt andra stycket 12 kap. 4§ RF. alltså överlämna förvaltningsuppgifter till andra juridiska personer, andra kommuner och till enskilda individer. Kommunerna får dock inte frångå något ansvar om de är avsedda att ha det vilket finns reglerat i 2 kap. 1§ SoL.

En ökning av tjänster som överläts till privata aktörer har väckt en debatt kring rättssäkerheten då en ökning av de privata aktörerna kan innebära en försämrad rättssäkerhet för den enskilde. Svensson (2015) lyfter fram som ett bevis på att lagstiftningen kan komma att behöva kompletteras för att medborgare skall få bra kvalitet och säkerhet inom de ideella organisationerna. I statens offentliga utredning (SOU 2006:65) utreds hjälpinsatserna för våldsutsatta kvinnor med barn och i den nämns huruvida de ideella organisationerna kan komplettera och ta över delar av statens ansvar. Socialtjänsten kan för kvinnor och barn som behöver stöd och hjälp hänvisa dem till kvinnojourer eller annan frivillig organisation. Det som framkommer i utredningen är dock att kommunen inte alltid följer upp dessa ärenden efter det att de blivit hänvisade till kvinnojourer. Det framkommer också i statens offentliga utredningar (SOU 2006:65) att det finns en oklarhet för vilka ansvar, förväntningar och uppdrag som finns mellan socialtjänsten och kvinnojourer i landet. Det är även något som Wijkström och Lundström (2002) lyfter fram. De diskuterar hur de ideella organisationernas ansvar egentligen ser ut och hur långt de sträcker sig då staten har ett ansvar över medborgarna. Johansson et al (2015) lyfter även fram att det förr var en tydligare gräns mellan staten och civilrättssamhället men att myndigheternas roll nu mer handlar om att samordna och bringa samman olika resurser. De privata aktörerna kan bland annat bestå av verksamheter med frivilligt arbete och kan inom många områden agera på egen hand men dock utan en position där de kan använda sig av offentlig makt (Svensson, 2015). I de frivilliga verksamheterna är grunden att insatserna görs med samtycke och på grund av verksamhetens typ av organisation föreligger inte det någon lagstiftning som kan styra hur verksamheten skall agera (ibid.). De privata aktörer som utför vissa tjänster åt socialtjänsten måste granskas och IVO har tillsyns rätt över dessa verksamheter för att se om de uppnår god kvalitet. Det krävs också tillstånd för dem att bedriva sin verksamhet på det sättet men för övriga verksamheter som inte direkt är hänvisade till att utföra socialtjänstens insatser behöver inget tillstånd. Övriga verksamheter vilka är bland annat ideella organisationer

bedriver verksamhet utan någon direkt offentlighetslagstiftning. Det är därför upp till varje enskild verksamhet att anordna så personal förbinder sig till avtal när de börjar sitt arbete inom verksamheten. Ett sådant avtal kan till exempel bestå av att skriva under på att den enskilda personen inte skall röja uppgifter om personliga förhållanden som personen inom verksamheten fått kännedom om (ibid).

Hammare (2013) har i sin studie undersökt hur anställda inom socialtjänsten och ideella organisationer uppfattar kunskap, kompetens och sin arbetssituation. I studien framgår det att socialtjänsten och de ideella organisationerna skiljer sig när det kommer till utbildningsnivå, där det inom socialtjänsten finns en högre utbildningsnivå. Detta kan enligt Hammare (2013) ofta förklaras genom att socialtjänstens har krav på en viss utbildning. Inom de ideella organisationerna delar man ofta en ideologisk bild i verksamheten i vilken de har ett unikt klientperspektiv med god kunskap om sin målgrupp (Hammare, 2013). Den gemensamma bilden kan enligt Hammare (2013) förklara hur organisationer ofta ses som friare i sin styrning. Dock lyfter Hammare (2013) fram frågor kring utförandet av det sociala arbetet och huruvida den fria styrningen kan vara professionellt socialt arbete. Johansson et al (2015) lyfter fram att de ideella organisationerna är ett komplement till myndigheterna men inte en ersättare och att detta kan förstås genom de bidrag organisationerna får från staten. Enligt Johansson et al (2015) finns det dock en risk med att de ideella organisationerna allt mer förs under statens kontroll där rollen som företrädare för en utsatt grupp inte blir lika framträdande. Dellgren, Johansson och Höjer (2015) menar att förtroendet för de ideella organisationerna också baseras på deras förmåga att producera insatser med kvalitet samt behålla legitimitet och rättssäkerhet. Vidare beskriver även Dellgren et al (2015) hur media har en viktig roll för vilket förtroende människor skapar för myndigheter och organisationer.

## 2.7 Socialnämndens ansvar

Socialnämnden har i varje kommun det yttersta ansvaret för barn och unga som far illa (Socialstyrelsen, 2015). Enligt socialtjänstlagen (SoL) skall barn som växer upp med vårdnadshavare som inte kan tillgodose barnets behov få hjälp och stöd för att motarbeta en ogynnsam utveckling. Barn och unga får inte utsättas för kroppslig bestraffning eller annan kränkande behandling och i 6 kap 1 § Föräldrabalken (FB) framkommer det tydligt att barn och unga ska genom sin vårdnadshavare leva under goda levnadsförhållanden med en god och trygg uppväxt. Föräldrarna har en viktig roll för barnet och har det yttersta ansvaret att finnas där för barnet och ge en god uppfostran, en trygg miljö och omvårdnad enligt 6 kap 2 § FB. Föräldrar kan dock vara i behov av stödinsatser och socialnämnden är de som ansvarar för att tillgodose familjen den hjälp och det stöd som behövs. Barn har rätt till en trygg och god uppväxt enligt 2 kap 1 § SoL, då alla barn i Sverige har rätt till det stöd och den hjälp som de behöver (Socialstyrelsen, 2015). Barn och unga kan själva ta kontakt med socialtjänsten men kan också komma i kontakt med socialtjänsten genom myndigheter och andra yrkesverksamma, som i sin verksamhet har en skyldighet att anmäla till socialnämnden om de får kännedom eller misstänker att ett barn far illa (Socialstyrelsen, 2012). För andra personer som inte specifikt är omfattade av anmälningsplikten är det en rekommendation som följer av 14 kap. 1 c § SoL att anmäla vid misstanke om att ett barn far illa (Socialstyrelsen, 2014) Anmälningar rörande barn och unga kommer ofta in från polisen, förskola/skola och genom migrationsverket eller kronofogden (Socialstyrelsen, 2012). De skäl som ofta var relaterade till anmälningarna visade sig både var kopplade till familjen/vårdnadshavare och till barnet själv.

Barnets bästa är något som socialtjänsten alltid skall arbeta efter och vid åtgärder som rör barn skall barnets bästa särskilt beaktas och detta är reglerat i 1 kap 2 § SoL. Under år 2010 gjordes ungefär 60 000 anmälningar i Sverige som rörde barn och unga men enligt Inspektion för vård och omsorg (IVO) ger det inget mått på faktiska förhållanden. IVO gjorde under år 2013 och 2014 24 inspektioner av socialtjänsten och hur de hanterar barnavårdsärenden. IVO fann att det fanns brister då anmälningar i många fall inte lett till utredning trots att en sådan enligt IVO borde ha inletts (IVO, 2014). Enligt IVO resulterar detta i att barn som växer upp i hem med missbruk, psykisk sjukdom, sexuella övergrepp och våld inte får det skydd och stöd som samhället är ansvarigt för att ge. IVO lyfter även fram att nämnderna bör lyssna mer till barn och unga, som bör få komma till tals och framföra sina åsikter i frågor som rör dem. Barnrättsperspektivet är därför något som IVO tycker skall implementeras bättre i nämndernas arbete med barn och unga (IVO, 2014). Socialstyrelsen menar också att det är viktigt att lyfta fram barns rättigheter vilket också innebär att göra barnet delaktigt (Socialstyrelsen, 2004). Socialtjänsten får ofta kontakt med barn som bor i hem där föräldrar eller vårdnadshavare inte klarar av den situation de befinner sig i. Det kan bland annat handla om konflikter i vårdnad, umgänge och boende men också om barnets utvecklingsförmåga eller föräldrarnas bristande omsorg (Socialstyrelsen, 2004). I samtal med barn och ungdomar skall socialtjänsten lyssna på barn och ungdomar och se till att de kommer till tals, vilket innebär att socialarbetaren ska kartlägga hur barnet uppfattar sin situation och vad barnet vill och har för önskemål (Socialstyrelsen, 2004). Vidare lyfter socialstyrelsen fram att det är viktigt att förklara för barn och unga om innebörden av samtal och vad de handlar om och vilket syfte de fyller. Vissa barn har en stor press på sig hemifrån och undviker att berätta om hur de har det och då är det viktigt för socialsekreteraren att uppmärksamma detta och inte pressa barnet för mycket i att komma med synpunkter om sin situation (ibid.).

## 2.8 Barn och unga om socialtjänsten

I en rapport från Bris (2012) rapporteras det om barn och ungas erfarenheter och attityder gentemot socialtjänsten. Det som utmärker barn och unga i Bris rapport är att flera har eller har haft kontakt med samhällsorgan som socialtjänsten för hjälp. Av dessa har flera negativa erfarenheter där många av barnen som skriver till Bris har bristande förtroende för hjälpinsatser som både grundar sig i egna erfarenheter men också på rykten.

Många unga upplever att de inte blivit lyssnade på eller tagna på allvar och fått sin röst hörd (Bris, 2012; Skoog, 2013;). Enligt Bris (2012) rapport går barn ofta med förhoppningar om att något positivt skall hända i mötet med socialtjänsten men blir i många fall besvikna. Många ungdomar tycker även att deras kontakt med socialarbetaren är viktig då socialarbetaren ofta har en viktig roll i ungdomens liv (McLeod, 2006; Skoog, 2013). Dock är det flera barn och unga som varit placerade utanför hemmet och inom samhällsvård som har haft dåliga erfarenheter av kontakten med socialtjänsten (Fox och Duerr-Berrick, 2007). Fox och Duerr-Berrick (2007) har i sin studie sammanställt forskning kring barn och unga som varit placerade i fosterhem och funnit att barns delaktighet i utredningsförfarandet varit näst intill obefintlig när det handlat om utredning för deras egen placering. De menar också att det lett till att många barn och unga inte förstår eller fått reda på anledningen till varför de placerats. Enligt Jones och Kruk (2005) är det många ungdomar som vill vara delaktiga i beslut och bli lyssnade på samt ha en bättre kontakt med socialsekreteraren. I Skoogs studie om familjehemsplacerade ungdomar har många på grund av tidigare negativa erfarenheter också tappat förtroende för andra vuxna (Skoog, 2013). Flera av ungdomarna säger också att de i kontakt med socialtjänsten inte blivit lyssnade på. Detta har upplevts i situationer var ungdomar berättat om fysisk och psykisk misshandel eller om önskemål om placering (Skoog,

2013). Förutom att ungdomar vill ha en bättre kontakt med socialarbetaren vill de också känna att det är någon som de kan lita på (McLeod, 2006; Skoog, 2013).

Barn och ungas traumatiska upplevelser kan förstärkas i kontakten med rättsväsendet om det inte får ett bra bemötande (Davidson, Bifulco, Thomas & Ramsay, 2006). Enligt Davidson et al (2006) är det därför viktigt att veta hur man skall prata med barn och unga som blivit utsatta för sexuella övergrepp då de ofta befinner sig i svåra situationer. Att ge barn och unga löpande information är viktigt och kan göra det möjligt för de att förstå processen och handlingarna bättre (ibid.). Skoog (2013) skriver om att ungdomar kan uppfattas ta avstånd från vuxna på grund av sin egen problematik men att det ofta kan förklaras av att vuxenvärlden tidigare gjort ungdomarna besvikna. För att kunna nå ut till ungdomar är det enligt Carlsson (2003) viktigt med ett bra bemötande. Enligt en undersökning från Childrens Workforce Development Council (CWDC) (2010) reagerade många barn och unga på att de ofta får byta socialsekreterare, vilket flera upplevt som jobbigt. Tidigare forskning visar också på att barn och unga väljer att öppna upp sig och prata om sina problem om de har en välfungerande relation med sin socialarbetare (CWDC, 2010). Enligt Ruch (2014) vill barn och unga ha en socialarbetare som är ärlig, pålitlig, hjälpsam, snäll och som stått för kontinuitet.

## 2.9 Sammanfattning

Sammanfattningsvis pekar flera studier på att många unga med psykisk ohälsa drar sig för att söka hjälp på andra platser än internet. Många tycker det är jobbigt, svårt, och pinsamt att söka hjälp och det kan medföra en stigmatisering som många helst undviker (Sheffield et al, 2004, Sawyer et al, 2001, Campbell et al, 2007). Överlag saknas också kunskap om vilken hjälp som finns och var man hittar den (Sheffield et al, 2004, Sawyer et al, 2001, Campbell et al, 2007; SBU, 2015). Det finns också en misstro till den hjälp som erbjuds och det kan ofta göra att ungdomar hellre väljer att vända sig till föräldrar eller vänner istället för att söka professionell hjälp (Gulliver et al, 2010, Sheffield et al, 2004). Studier visar att det är viktigt för barn och ungdomar att få professionell hjälp och under senare år har nya former av lättillgänglig hjälp växt fram och de ideella verksamheterna är några som når unga genom internet. Ungdomar använder internet istället som hjälpkälla för att bland annat slippa eventuella pinsamheter och konflikter som kan uppstå om man söker hjälp på annat sätt. Studier visar dock att barn och unga upplever att det kan vara svårt att sälla bland all information på internet, vilket leder till att många inte får svar på det som de letar efter (Fergie et al 2013; Skinner et al 2003). Enligt Finn och Banach (2000) finns det risker med internet för att full anonymitet inte alltid kan garanteras.

En annan del av den tidigare forskningen berör ungdomars bild av socialtjänsten och ungdomar med tidigare erfarenheter av att vara i kontakt med socialtjänsten berättar om att de upplevt att de inte blivit trodda och lyssnade på (Bris, 2012; McLeod, 2006; Skoog, 2013). Och flera ungdomar upplever även att de inte fått vara delaktiga i beslut rörande sig själva och att de inte får ta del av viktig information (Fox & Duerr-Berrick, 2007; Jones & Kruk, 2005). Hammare (2013) lyfter även fram dilemmat för socialarbete inom myndigheter och ideella organisationer, där det finns en skillnad i hur myndigheterna och de ideella verksamheterna styrs. Barn och unga vänder sig till de ideella verksamheterna och dessa har vuxit fram och kommit att spela en stor roll inom välfärdssamhället under det senaste decenniet (Johansson et al, 2015). Enligt Johansson et al (2015) utgör de ett komplement till staten, något som forskare dock diskuterar är hur de ideella verksamheterna enligt lagen kan vara rättssäkra för enskilda individerna (Svensson, 2015). I statens offentliga utredning (SOU 2006:65) lyfter

man fram att det finns brister där myndigheterna inte alltid uppfattas ta sitt ansvar.

### 3. Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att undersöka hur några ideella verksamheter uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten och hur de kan se på sin roll i förhållande till socialtjänsten.

Syftet omfattar två frågeställningar:

1. Vilken bild kan några av de ideella verksamheterna ha av ungdomars erfarenheter, kunskaper och attityder gentemot socialtjänsten?
2. Hur kan ideella verksamheter se på sin roll i förhållande till socialtjänsten?

#### 3.1 Studiens relevans för socialt arbete

Vi vet inte hur många barn och unga som mår psykiskt dåligt idag men mörkertalet befaras vara högt (Barnombudsmannen, 2014). Väldigt många barn och unga växer upp under svåra omständigheter och enligt tidigare forskning är det väldigt viktigt för dessa att få professionell hjälp (Sheffield et al, 2004). De barn och unga som lever i utsatta situationer är i behov av kontakt med vuxna och myndigheter för att få den stöd och den hjälp som de behöver. De ideella verksamheterna möter många barn och unga och de kan bidra med ny kunskap om ungas syn på socialtjänsten och det är intressant att undersöka vilken roll de kan spela i förhållande till socialtjänsten.

#### 3.2 Begreppsförklaring

- Barn och unga och ungdomar: Barn är personer under 18 år och ungdomar beskrivs ofta vara mellan 13-19 år medan unga vuxna är mellan 18 och 24 år (Socialstyrelsen, 2015; Erling och Hwang, 2001). Alla verksamheter jag intervjuat riktar sig till ungdomar men några även till yngre barn och unga vuxna. Verksamheterna talar om barn och unga, vilka omfattar yngre barn och unga vuxna, men fokus har varit att ta fram vilken bild ungdomsgruppen har och därför är det den som lyfts fram.

- Socialnämnden och socialtjänsten: Socialnämnden är politiskt tillsatt och är den del av kommunen som har ansvar över kommunens socialtjänst. Socialtjänsten tillhör socialnämnden och är de som genomför arbetet som socialnämnden ansvarar över (Kunskapsbanken, u.å).

- Ideella verksamheter: Jag har använt ideella verksamheter som ett samlingsnamn för de verksamheter jag intervjuat. Verksamheterna är registrerade som organisationer och föreningar, men de är i sig lika och utgår från ett intresse rörande en viss grupp i samhället där ändamålet också är ideellt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008; Bolagsverket, 2012).

- Social services: Jag har valt att beskriva socialtjänsten som social services på engelska i rubriken. Social services är ett vanligt begrepp för motsvarande verksamheter i engelskspråkiga länder.

## 4. Metod

Studien bygger på kvalitativa intervjuer. Detta är enligt Kvale och Brinkmann (2014) en lämplig metod om syftet i studien är att undersöka hur något upplevs och hur något görs. Syftet med min studie är att undersöka hur verksamheterna uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten och hur de ser på sin roll i förhållande till socialtjänsten. Enligt Kvale och Brinkmann (2014) kan forskaren titta på de aktuella forskningsfrågorna för att se om forskningsämnet harmoniserar med kvalitativa intervjuer och om frågorna är formulerade med ordet hur. Intervjuer kan vara bra då de ger en mer ingående och tydlig beskrivning än enkäter med fördefinierade frågor och intervjumaterialet kan ge fylliga och detaljerade svar (Bryman, 2011). Intervjuer görs också för att få empirisk kunskap om intervjupersonernas typiska erfarenheter av det som undersöks (Kvale och Brinkmann, 2014). De kvalitativa intervjuerna kan också vara bra för mer explorativa områden där det valda området som skall kartläggas görs det utifrån ett öppet sinne där forskaren sedan följer upp intervjupersonens svar och söker ny information och nya infallsvinklar på ämnet (Kvale och Brinkmann, 2014). I denna studie kunde nya infallsvinklar och begrepp identifieras och beskrivs utifrån sitt sammanhang. Den kvalitativa forskningsprocessen är oftast induktiv och till skillnad från en deduktion utgår forskaren inte från en förbestämd teori utan forskaren kan under processen utvinna en teori utifrån data som studerats (Bryman, 2011).

I kommande avsnittet diskuteras validitet, reliabilitet och generaliserbarhet, beskrivning av studiens urval och analysmetod. Avsnittet avslutas med etiska reflektioner.

### 4.1 Litteratursökning

För att få fram tidigare forskning har jag sökt i olika databaser, letat efter relevanta referenser i artiklar och rapporter samt besökt relevanta organisationers hemsidor. Jag har sökt fram forskning i framförallt databasen Web of Science och SoxINDEX (ebSCO) och Scopus för internationell forskning. Svensk forskning och rapporter och böcker har jag sökt fram i databaserna Diva och Libris och på Socialstyrelsens hemsida. De sökord som jag använt mig utav och kombinerat är; ungdomar OCH socialtjänsten, ungdomar OCH attityder, ungdomar OCH bemötande, barn och unga OCH samtal OCH socialtjänsten. Jag har även använt mig utav sökord som: Ideella verksamheter OCH ungdomar OCH hjälp OCH socialtjänsten. De engelska orden jag sökt på är: Adolescents/Youth/Children AND social services/social work AND attitudes AND meetings. Har också här sökt på ord som: Non-profit organizations AND adolescents AND help AND support.

Mycket av den internationella forskningen som jag fann kring mitt ämne är från Australien och USA. Forskningen har i sin tur blivit vald utifrån sin relevans till studien vilket lett till att både äldre och nyare forskning presenterats. I studien presenteras även andra rapporter från organisationer vilka varit relevanta för min studie att lyfta fram. Flera utav Socialstyrelsens rapporter finns med i studien och dessa är utvalda för att lyfta fram myndigheternas ansvar och rapporter på ungdomars hälsa, vilka varit relevanta för min studie.

### 4.2 Urval av verksamheter och intervjupersoner

I en artikel av Patton (2002) finns flera olika urval beskrivna utifrån målet att få en så pass bred variation som möjligt, så kallad maximal variation och detta är något som jag strävat



efter när jag valt mina verksamheter. Tyvärr fick jag begränsa mig till ett fåtal intervjuer av praktiska skäl men jag anser att de representerar en varierad målgrupp inom området.

#### 4.2.1 Urval av verksamheter

Jag har valt att intervjua ideella verksamheter som kommer i kontakt med ungdomar på olika sätt där både små och stora problem är centrala. Jag valde att försöka nå både stora och lite mindre verksamheter och vad alla har gemensamt är att de möter ungdomar med allvarliga sociala problem. Om man skall jämföra vissa grupper krävs det generellt sätt en bredare intervjugrupp, i min undersökning har jag dock valt att fokusera på verksamheter som alla riktar sig till ungdomar utan avsikt att jämföra verksamheterna (Bryman, 2011). Men med fokus på att hitta verksamheter som arbetar med ungdomar inom olika fokus områden.

#### 4.2.2 Urval av intervjupersoner

Intervjupersonerna är utvalda efter ett målinriktat urval, detta urval innebär enligt Bryman (2011) att forskningspersoner väljs ut med direkt hänvisning till de forskningsfrågor som har formulerats. En del i urvalet bestod i att komma i kontakt med intervjupersoner med god kännedom om sin verksamhet och som i sin tur kunde representera sin verksamhet. Samtliga intervjupersoner i studien har lämnat sitt godkännande till att representera sin verksamhet med speciellt förbehåll för en av intervjupersonerna. Intervjupersonen som representerar Rädda Barnen gör det med förbehåll för att bilden som ges inte är heltäckande. Detta då Rädda Barnen är en stor organisation med flera separata sektioner som jobbar utifrån samma värderingar, men på olika sätt för att nå verksamhetens mål. Intervjuperson från Rädda Barnen förklarade därmed det svårt för enskilda tjänstemän att omfatta hela organisationen med alla aktuella aktiviteter, projekt och fokusområden. Men med samtligas godkännande som representanter avser alltså undersökningen hur verksamheterna fungerar och inte vad de enskilda intervjupersonerna tycker. Intervjuguiden är formulerad med fokus på verksamheten och inte de enskilda individerna. Utifrån detta kommer jag att fortsättningsvis referera till hur verksamheterna tycker, tänker och fungerar.

#### 4.2.3 Verksamheterna

De verksamheter som jag valde att intervjua i min studie var Tjejzonen, 1000 möjligheter, Bona Via och Rädda Barnen. Av mina intervjupersoner är majoriteten socionomer och samtliga är tillsvidareanställda och gemensamt är att alla kommer i kontakt med barn och unga inom sin verksamhet. Efter en överenskommelse med intervjupersonerna i studien har jag valt att beskriva intervjupersonerna enligt följande; IP Tjejzonen vilket betyder intervjuperson från Tjejzonen och sedan på liknande sätt för resterande verksamheter och på så sätt har respondenten oidentifierats medan verksamheten beskrivs med namn. Gemensamt för samtliga verksamheter är att de kan beskrivas som verksamheter av ideell form, vissa har varit verksamma längre än andra och de skiljer sig också i storlek. Gemensamt är att de arbetar för barn och ungdomar i samhället med både stora och små problem. I många fall är dock problemen allvarliga.

**Tjejzonen** är Sveriges största stödorganisation för tjejer och möter dagligen tjejer mellan 10 och 25 år som behöver någon som lyssnar. Verksamheten bedrivs på nätet och live i form av jourchatter, gruppchatter och relationellt stöd av en egen Storasyster (ideell stödperson). Tjejzonen bildades 1998 och har idag drygt 10.000 samtal med unga tjejer per år via 200

ideellt engagerade Storasyster. Tjejjonen är verksam över hela landet.

**1000 möjligheter** är en stiftelse som vänder sig till barn och unga upp till 25 år och en stor del av deras arbete är ideellt. Till 1000 möjligheter kan killar, tjejer, transpersoner eller någon som inte vill definiera sig alls vända sig för stöd och hjälp. 1000 möjligheter har två olika chattar, en dit man kan vända sig för att prata om vad som helst och en som riktar sig till personer som sålt eller säljer sex, haft sex mot ersättning eller med liknande erfarenheter. 1000 möjligheter får cirka 3500 kontakter på internet varje år och i somras öppnade 1000 möjligheter sin mottagning för terapeutiska samtal dit cirka 30 barn och unga vänt sig.

**Bona Via** är en ideell förening som vänder sig till barn och ungdomar mellan 7 och 20 år och som lever i en familj med beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel. På Bona Via kan barn och ungdomar ta del av och medverka i pedagogiska program eller grupper där de får möta andra barn och ungdomar som har det på liknande sätt. Föräldrar som har sitt barn i grupp erbjuds också ett parallellt föräldraprogram. Bona Via föreläser och erbjuder undervisning till barn och ungdomar och föreläser även för professionella inom olika verksamheter. Bona Via möter sammanlagt 48 ungdomar per år.

**Rädda Barnen** är en ideell organisation, politiskt och religiöst obunden, som arbetar för att alla barn (0-18 år) ska få sina rättigheter tillgodosedda. Verksamheten grundar sig på FN's konvention om barnets rättigheter (Barnkonventionen). En stor del av arbetet i Sverige handlar för Rädda Barnen om att påverka beslutsfattare och förändra lagar och system för att utsatta barn ska få det bättre. Rädda Barnen ger även stöd direkt till barn, bland annat genom *Rädda Barnens Centrum för barn och unga i utsatta livssituationer* som erbjuder behandling och stöd för barn och unga. Rädda Barnen erbjuder även konsultation om barn i utsatta livssituationer till andra professionella inom till exempel socialtjänst, barnpsykiatri, elevhälsa, sjukvård och förskola/skola samt råd och stöd till allmänheten. Under år 2014 var det 1251 barn och unga som fick stöd via Rädda Barnens Centrum för barn och unga i utsatta livssituationer.

### 4.3 Genomförande

Enligt Kvale och Brinkmann (2014) finns det inga standardiserade procedurer eller regler för hur man skall planera och framföra sin intervju men för att en intervju skall flyta på är det viktigt för intervjuaren att förbereda sig väl inför intervjun. I förberedelserna är det enligt Bryman (2011) viktigt för intervjuaren att hålla fullständig koll på intervjuens fokus, struktur och tydlighet. I studien genomfördes semistrukturerade intervjuer som byggde på ett frågeschema, också kallat intervjuguide (Kvale och Brinkmann, 2014). I intervjuguiden utformades specifika teman kopplade till mitt forskningsämne och i den semistrukturerade intervjun har intervjuaren möjlighet till att ställa följdfrågor på det som intervjupersonen sagt, så därför förbereddes även eventuella följdfrågor som skulle vara till hjälp under intervjun. Inom den semi-strukturerade intervjun finns en frihet att kunna följa upp viktiga och angelägna samtalsämnena som dök upp under intervjun.

Intervjuerna skedde på tre olika sätt, detta på grund av att verksamheterna befann sig på annan geografisk plats än jag själv. Första intervjun skedde över skype, sedan två telefonintervjuer och en intervju genom personligt möte. Alla intervjuer pågick ungefär i 1 timme och spelades in. Intervjun inleddes med en kort orientering, där ämne och syfte med uppsatsen presenterades. Det lämnades även utrymme för en kortare presentation kring forskningsämnet och mina tidigare erfarenheter kring ämnet. Intervjupersonerna fick en intervjuguide i förhand

där de hade möjlighet och tid att förbereda sig inför intervjun. Innan intervjun informerades intervjupersonerna om att intervjun skulle spelas in och utrustningen visades och beskrevs. I det utskick som personerna fått i förväg fick samtliga information om att intervjun kan ta 45-60 minuter. Intervjupersonerna tillfrågades om det fanns några frågor innan intervjun började. För att en intervju skall ha en struktur är det enligt Bryman (2011) viktigt att hålla sig till en tydlig inledning och avrundning av intervjun samt fråga om intervjupersonen har några frågor. Detta var tydliga riktlinjer som användes i förberedelsen inför intervjun.

Efter intervjun lämnades utrymme för en pratstund om intervjun. Kvale och Brinkmann (2014) uppger att det är viktigt för intervjupersonen att ha denna stund då intervjupersonen kan känna att personen varit väldigt öppen och delat med sig av många åsikter samt talat fritt. En intervju kan också avslutas med att intervjuaren tar upp några av de viktigaste lärdomarna från intervjun (Kvale och Brinkmann, 2014). Några viktiga faktorer för en framgångsrik intervju är bland annat att visa hänsyn och låta personen tala till punkt, att lyssna uppmärksammat och ha en empatisk inställning i kontakten med intervjupersonen. Samt att reagera på det som är viktigt för intervjupersonen och även att vara flexibel under intervjun (Bryman, 2011). För att forskaren skall få ut det viktiga i en intervju gäller det också att forskaren är styrande. Att vara kritisk och fråga upp om motsägelser under intervjun är också viktigt samt att komma ihåg det som sagts tidigare under intervjun och tolka det intervjupersonen säger under intervjun utan att framställa sin tolkning som definitiv. Att vara balanserad i sin intervju beskriver Bryman (2011) som en medvetenhet om att inte säga för mycket samtidigt som att inte säga för lite då det kan ge en bild av att intervjupersonens svar inte är de förväntande.

#### 4.4 Analys

I den kvalitativa forskningsintervjun är det viktigt att skriva ut de intervjuerna som text, detta för att intervjupersonens svar inte skall misstolkas eller omskrivs i fel mening då speciella fraser och uttryck annars kan gå förlorade (Bryman, 2011). Det är också en förutsättning för att forskaren skall kunna analysera materialet efter en tematisk analysmetod, vilken är den metod jag använder för min analys (Braun & Clarke, 2006). Braun och Clarke (2006) lyfter också fram att det är viktigt för forskaren att under transkriberingen noggrant skriva ut vad intervjupersoner säger då få ändringar kan innebära en risk för att innebörden i texten förändras. Det har jag varit noggrann med och citaten är tagna från transkriberingarna och både citaten och sammanfattningar av intervjuerna skickades till intervjupersonerna för ett godkännande vilket bekräftade att innehållet också stämde.

Jag har alltså utgått från en tematisk analysmetod vilken identifierar och analysera mönster i det material som studeras (Braun & Clarke, 2006). Den tematiska syftar till att beskriva mönster i det insamlade materialet. Forskares uppgift är att leta efter ett tema som är representativt för studiens ändamål och enligt Braun och Clarke (2006) bestäms ett tema utifrån dess relevans för studiens frågeställningar och från det som är viktigt att lyfta fram för studies syfte. Jag har utgått från ett induktivt synsätt i min analys och läst det insamlade materialet flera gånger för att hitta teman relevanta för mina forskningsfrågor. Genom detta arbetssätt har jag inte lagt fokus på att analysera materialet efter förbestämda koder eller teorier utan bildningen av de teman jag lyft fram i resultatet har i analysen framkommit utifrån forskningsfrågorna som varit i fokus under analysprocessen. Braun och Clarke (2006) lyfter fram att forskaren redan i ett tidigt stadie vid insamling av material ofta börjar fundera på de teman som kan vara relevanta för studien men den riktiga analys processen sker efter transkriberingen är gjord.

Braun och Clarke (2006) förklarar analysprocessen i sex olika faser vilka jag följt;

**Fas #1:** I den första fasen ingår transkribering och efter det var klart är läste jag igenom samtliga texter innan jag började koda mina texter.

**Fas #2:** Texterna kodades och i samband med det markerade jag textavsnitt som skulle kunna användas som citat. Detta gjordes enligt figur 1.

Figur 1.

Intervju 2	Kod
Ibland är man ju orolig för att komma inom socialtjänsten för man är rädd att det skall vidtas olika åtgärder mot en.	-Ungdomar kan känna sig rädda för socialtjänsten. - Citat 3:3

**Fas #3:** Efter kodningen samlade jag mina koder för att se hur olika koder kunde kombineras till teman. Jag kunde identifiera flera olika teman utifrån mina koder.

**Fas #4:** I denna fas bestämde jag utifrån mina koder delteman och mer övergripande teman. I denna fas läste jag också igenom materialet igen för att se om jag missat några koder passande för mina teman. Tillslut kunde jag fastställa de teman jag skulle presentera som mitt resultat.

**Fas #5:** Här ligger fokus på att beskriva alla valda teman och göra en närmre titt på vad varje tema innebar och för att stärka beskrivningen valde jag ut citat som kunde illustrera dessa teman.

**Fas #6:** I den sista fasen i analysprocessen görs en beskrivning vad varje tema innebär både genom text och analys.

#### 4.5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Validiteten i en studie innebär att forskaren mäter det som är avsett att mäta och enligt Kvale och Brinkmann (2014) är validiteten ett begrepp som främst används i kvantitativa studier. Men begreppet har även relevans inom den kvalitativa forskningen och inom samhällsvetenskaplig forskning. Validiteten handlar då främst om att intervjupersoner och frågor ska väljas så att forskaren får svar på det som är avsatt att mäta. Samt att tillvägagångssättet vid materialinsamlingen och analys beskrivs så att läsaren kan bedöma om forskaren gjort en rimlig tolkning av det empiriska materialet (Svensson & Starrin, 1996). Jag la ner mycket tid i förarbetet med att skapa en intervjuguide som kunde göra det möjligt för mig att undersöka det valde forskningsämnet och för att kunna besvara studiens syfte. Jag använde mig utav samma intervjuguide i samtliga intervjuer men endast några få justeringar eftersom, vilket gav mig en bra ram att hålla fast vid.

Ett begrepp tillhörande validitetsbegreppet är intern validitet, vilket betyder att forskarens observationer skall ha en god överensstämmelse mellan forskarens observationer och de teoretiska teorier som utvecklas (Bryman, 2011). Under forskningsprocessen har jag utgått från ett induktivt upplägg och har under processen inte härlett fram några teorier utifrån det data som studerats. Enligt Bryman (2011) är det vanligt att kvalitativa studier inte genererar i någon teori och att teori ofta inte är lika uppenbara som de kan te sig. Mina frågeställningar har också varit mer explorativa och beskrivande och har alltså inte lett fram till några relevanta teorier som kunnat kopplas till forskningsresultatet. Ur forskningsresultaten har dock vissa begrepp framträtt. Den externa reliabiliteten mäter hur studiens forskningsresultat kan uppmätas på nytt i en annan studie, men att uppnå en extern reliabilitet kan vara svårt då

den sociala miljön som studeras är föränderliga. Om en annan forskare vill testa samma studie på nytt är det viktigt för den nya forskaren att gå in i en liknande social roll som tidigare forskare haft för att kunna göra en jämförelse mellan studierna (Bryman, 2011). Att skapa trovärdighet i sina resultat innebär för forskaren att säkerställa att forskningen utförts i enlighet med de regler som finns (Bryman, 2011) och det kan forskaren bland annat göra genom att rapportera resultaten till de intervjupersonerna som ingått i studien. Det görs för att forskaren skall kunna få bekräftelse på att forskaren gjort en rimlig tolkning av det som intervjupersonerna delat med sig av under intervjun. Det kallas för en respondentvalidering och var något som jag använde mig utav och det var ett väldigt effektivt sätt för mig att få bekräftelse på den tolkning jag gjort av det data jag studerat (ibid.).

Enligt kritiker kan de kvalitativa forskningsresultaten vara svåra att generalisera utöver den situation som den görs i. Inom den kvalitativa forskningen ryms ofta en mindre grupp som studerats och därför handlar de kvalitativa studierna ofta om ett djup och inte en bredd (Bryman, 2011). Jag valde att inte intervjua ungdomar direkt, detta för att jag ville intervjua verksamheter som möter många ungdomar och som i sin tur kan delge hur de uppfattar ungdomars bild. Jag har utgått från att ge undersökningen en bredd i den mån den kan genom att göra på detta sätt. Bryman (2011) menar att forskare inom den kvalitativa forskningen har fokus på att studera förståelse av beteenden, värderingar och åsikter, vilket också legat till grund för denna studie. Men det har varit intressant att se att de ideella verksamheterna som intervjuats i denna studie har en gemensam uppfattning kring ungdomars bild av socialtjänsten. Jag anser att det är svårt att veta om verksamheternas uppfattning går att generalisera över till andra ideella verksamheter, men att det är möjligt att tänka att de går. Där de uppfattningar som finns kring ungdomars bild av socialtjänsten i dessa fyra verksamheter skulle kunna gå att generalisera över till andra ideella verksamheter. Detta då andra ideella verksamheter i Sverige också arbetar på liknande sätt och kommer i kontakt med ungdomar.

Utifrån studiens resultat framgår det hur de ideella verksamheterna kan arbeta för ungdomar och vilken roll de kan ha i processen att hjälpa ungdomar. Det är svårt att veta om verksamheternas dessa resultat går att generalisera över till andra verksamheter men jag anser att det kan vara möjligt. Detta på grund av att andra ideella verksamheter liknar de som ingår i denna studie. Både för vilka målgrupper de vänder sig till och hur de arbetar, vilket gör det möjligt att i viss mån kunna generalisera resultaten från denna studie över för andra verksamheter.

## 4.6 Etiska reflektioner

I all forskning är det viktigt att förhålla sig till etiska principer. Några vedertagna principer är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa är några av de viktiga etiska aspekterna att förhålla sig till i en studie. Det berör också alla inblandade i studien och är därför väldigt viktigt att informera kring. Den forskning som forskaren har som huvudsyfte att utföra skall bland annat inte medföra några men hos några av de personer som deltar i studien och forskaren skall ta hänsyn till att deltagarna inte får konsekvenser genom sitt deltagande. Under min intervju ville jag vara balanserad och etiskt medveten och detta är enligt Bryman (2011) viktigt. Det anses som extra viktigt för mig att bevara detta förhållningssätt på grund av att de verksamheter som jag valt att intervjua har tystnadsplikt och har därför också en speciell roll, nämligen att vara aktsamma för vad de delar med sig. Jag tänkte på detta när jag utformade mina intervjufrågor och under intervjuerna ville jag bland annat inte sätta intervjupersonerna i

en för svår situation genom att fråga mer ingående kring något känsligt fall som framkom under intervjuerna. De etiska principerna innehåller också några fler regler att förhålla sig till och dessa kommer jag nu att beskriva.

#### 4.6.1 Informationskravet

Det är viktigt att man som forskare informerar deltagarna om forskningsuppgiftens syfte. Det material jag skickade ut till mina intervjupersoner innehöll bland annat information utformat efter informationskravet, vilket innebär bland annat att information kring studiens syfte och övergripande teman skall framgå. I samband med att jag skickade ut min intervjuguide informerades intervjupersonerna om att deras deltagande var frivilligt och att de när som helst kan välja att hoppa av eller välja att inte svara på någon av mina frågor (Bryman, 2011).

#### 4.6.2 Samtyckeskravet

Informationskravet är kopplat till samtyckeskravet då det inom samtyckeskravet är förbestämt att forskaren skall ge deltagarna fullständig information om studiens syfte och upplägg (Bryman, 2011). Det är också viktigt att intervjupersonerna lämnar samtycke för medverkan i studien och därav bevisar att deltagandet i studien är frivilligt. Samtidigt har de också rätt att hoppa av när de vill under studiens gång. Samtyckesprincipen är viktig då den innefattar att intervjupersonerna i detta fall får den information de är skyldiga till innan intervjun sätter igång. Enligt Bryman (2011) vill forskaren i vissa fall inte röja alla detaljer om undersökningen på förhand då det kan påverka hur intervjupersonerna svarar på frågorna. Innan intervjun startades informerade jag återigen om att deltagandet var frivilligt och att intervjupersonen kan vägra att svara på en fråga och att personen kan avbryta intervjun när som helst (Bryman, 2011).

#### 4.6.3 Konfidentialitetskravet

Allt material som samlas in under en forskningsperiod skall behandlas med största konfidentialitet. Personuppgifter är sådana som är extra viktiga att förvara och ej avslöja för andra utanför forskningen, detta på grund av att dessa skall behandlas med största konfidentialitet (Bryman, 2011). För deltagarnas bästa är det viktigt att skydda intervjupersonerna om personerna vill vara anonyma skall det i forskningen inte kunna gå att avläsa vem personen är (Bryman, 2011). Jag meddelade intervjupersonerna att de själva fick välja ett namn eller en titel som jag sedan kunde använda mig utav i min uppsats. I början av intervjun öppnade jag upp för en diskussion om huruvida verksamheterna på grund av konfidentialiteten ville vara anonyma och samtliga intervjupersoner godkände att verksamheterna nämndes vid namn. Det är viktigt för forskaren att inte röja något av den insamlade informationen så att andra kan komma åt den samt inte lagra den längre än nödvändigt. Enligt tips och råd skall en författare behålla de kodade texterna och personens personuppgifter på separata platser bakom lås och bom och transkriberingarna skall inte innehålla personens riktiga namn. Genom att förhålla sig till dessa regler visar forskaren att man är medveten om personens integritet och vikten av konfidentialitet i studien (Bryman, 2011).

#### 4.6.4 Nyttjandekravet

Jag informerade mina intervjupersoner att de insamlade uppgifterna endast kommer att

användas för forskningsändamålet och att jag som intervjuare också har ett ansvar att behandla alla uppgifter med största aktsamhet och försiktighet för konfidentialiteten.

## 5. Resultat och analys

Jag har valt att undersöka hur de ideella verksamheterna uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten samt hur verksamheterna ser på sin roll i förhållande till socialtjänsten. I denna del kommer jag att presentera mina resultat under teman som framträder i intervjuerna och för att göra det mer levande har jag också valt att lyfta in några citat från mina intervjuer som illustrerar dessa teman. Jag har delat in och strukturerat avsnittet utifrån mina forskningsfrågor under följande empiriska teman: Ungdomars problematik, Ungdomar och socialtjänsten samt Verksamheterna och socialtjänsten. Under varje huvudtema presenteras olika delteman.

### 5.1 Ungdomars problematik

Några av de ideella verksamheterna i denna studie kommer i kontakt med många ungdomar varje år, vilket gör enligt Tjejzonen att de kan få insikt i hur ungdomars liv ser ut och hur de mår. Det gemensamma är enligt verksamheterna att väldigt många ungdomar känner oro och ångest för saker i sitt liv och har svårt att hantera tillvaron. Många som hör av sig till verksamheterna lever också i väldigt utsatta situationer där sexuellt våld och övergrepp och beroende inom familjen är en del av vardagen.

*IP Tjejzonen:* Den vanligaste orsaken är nog oro/ångest som är liksom det vanligaste, svårt att hantera tillvaron och då kan ju det bero lite på av varje, sexuellt våld är jättevanligt, inte bara i hemmet då utan också bland jämnåriga.

Många av samtalen som tas emot av verksamheterna handlar om psykisk ohälsa och det kan vara förknippat med ätstörningsproblematik, personlighetsstörning och PTSD (posttraumatisk stressyndrom). 1000 möjligheter möter många ungdomar med en allvarlig problematik som ofta handlar om sexuellt våld och övergrepp i hemmet, sex mot ersättning och ungdomar som använder sex för att skada sig själva. Att många av de ungdomar som hör av sig kan må psykiskt dåligt är tydligt och flera oroar sig och berättar för 1000 möjligheter att de känner att de inte vill leva längre. Oron kan enligt verksamheten också vara direkt kopplad till de övergrepp som ungdomar blir utsatta för där man oroar sig för att övergreppen skall fortsätta. Dessa ungdomar är enligt 1000 möjligheter svåra att nå trots att de gång på gång upprepar att de kan hjälpa till så är det svårt då många blir rädda och drar sig ur när det väl blir på riktigt och att en kontakt skall tas med socialtjänsten.

*IP 1000 möjligheter:* Det är som moment 22, det är slitsamt både för volontärerna och oss. Ungdomarna säger till oss att de vill dö och att de kommer bli utsatta för nya övergrepp. De lever ibland i en väldigt utsatt miljö. Vi säger till ungdomarna att vi kan hjälpa dem att ta sig ut sin situation om de vill men många vågar inte ta det steget. Sen efter att vi haft kontakt ett tag säger de till oss att de inte orkar leva längre som de gör och faktiskt vill ha hjälp och då förklarar vi hur vi kan gå tillväga, men då drar de sig tillbaka igen. Detta är något vi är med om ofta.

Bona Via är den verksamhet som är speciellt inriktad på att ta emot ungdomar vars föräldrar är beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel och Bona via tycker det är viktigt för

ungdomarna att träffa andra ungdomar med liknande problematik. En stor del av samtalen handlar också om unga med ett självskadebeteende och den gruppen har enligt 1000 möjligheter också blivit allt yngre och idag kan det vara tio och elvaåringar som har den problematiken och söker en kontakt. Några av verksamheterna har verksamhet riktad till föräldrar och i det stora hela handlar det ofta om oro för den unge eller att familjen befinner sig i en utsatt situation och barn och unga riskerar att fara illa.

## 5.2 Ungdomarna och socialtjänsten

Verksamheterna möter både ungdomar som har erfarenheter av socialtjänsten sedan tidigare och de som inte har någon erfarenhet av att vara i kontakt med socialtjänsten. Det skiljer sig i verksamheterna och många av de ungdomar som kommer i kontakt med Tjejzonen har ofta inte haft någon kontakt med socialtjänsten trots att flera har en problematik där socialtjänsten borde vara inblandad. För de som har erfarenhet av socialtjänsten gäller enligt Tjejzonen att majoriteten verkar vara missnöjda med den kontakten, då väldigt få berättar om de positiva erfarenheterna de har av socialtjänsten. Ungdomar som kommer i kontakt med centrum för barn och ungdomar på Rädda Barnen har ofta en befintlig kontakt med socialtjänsten eller så har man haft det. Det gäller också för ungdomar som kommer i kontakt med Bona Via och ibland hjälper socialtjänsten ungdomar att komma i kontakt med Bona Via.

Enligt några av verksamheterna är det många som söker sig till dem för att de är besvikna på det stöd man fått eller inte fått. De negativa erfarenheterna dominerar och verksamheterna får ta del av ungdomars berättelser kring det bristande förtroende eller tillit man tycks ha. Detta är en vanligt förekommande bild och den uttrycks på flera sätt i samtliga intervjuer. Jag fann tre delteman kopplade till ungdomars bild av socialtjänsten, rädsla, att inte bli trodd eller lyssnad på och övergivenhet.

### 5.2.1 Tema 1: Rädsla

De ideella verksamheterna får en bild av hur ungdomar uppfattar socialtjänsten, både för vilka de är, vad de gör och vilken hjälp man kan få från socialtjänsten. Den bild som verksamheterna har fått har skapats i möten med ungdomar både i chatten, i gruppsamtal och i terapeutiska samtal och från studier. Verksamheterna uppfattar att ungdomar har en bild av socialtjänsten som inte alla gånger är bra och ett tydligt tema är att många unga är rädda för socialtjänsten. Rädslan tycks enligt verksamheterna handla om att socialtjänsten uppfattas som en ingripande verksamhet med befogenheter och att ungdomar är rädda för dem. Man uppfattar även att anmälningsplikten är skrämmande och att de på något sätt kan bli omhändertagna och att detta kan enligt verksamheterna baseras på både rykten och på okunskap om vilka socialtjänsten är och vad de har för arbetsuppgifter.

*IP Bona Via:* Ibland är man ju orolig för att komma inom socialtjänsten för man är rädd att det skall vidtas olika åtgärder mot en.

Bona via möter ofta ungdomar som har en rädsla för socialtjänsten och det kan handla om en rädsla för att bli flyttad på om ungdomen berättar om hur man har det hemma. Bland de ungdomar som Bona Via träffar finns det föreställningar om att socialtjänsten skall vara en myndighet som fattar beslut med hastiga konsekvenser och att de vill flytta på en ungdom väldigt fort. Den bilden har inte Bona Via själva men det är den bild som många ungdomar tycks ha och dessa idéer skapar rädslan för socialtjänsten.



*IP Bona Via:* Det finns föreställningar om att socialtjänsten är en myndighet som ofta omhändertar barn och unga. Vanligt är att man tänker att om jag berättar så leder det till att jag får flytta från min förälder. Man kan också vara rädd för att bli bestraffad för att man berättar/bryter familjehemligheten. Man kan vara rädd för att man förlorar kontrollen över sin situation, att någon annan tvingar en att lämna sitt hem. Min erfarenhet är att snabba omhändertagande av ungdomar på grund av hemsituation inte är det vanliga utan tillhör mer det ovanliga. Föreställningen om detta är dock stark hos barn, ungdomar och vuxna.

1000 möjligheter har genom sin kontakt med ungdomar också uppfattat att ungdomar är rädda för socialtjänsten och att de helst vill undvika en kontakt med socialtjänsten.

*IP 1000 möjligheter:* De är rädda för socialtjänsten och de vill inte ha kontakt med socialtjänsten. Vi har försökt förklara hur det går till några gånger och att vi tillsammans kan ta kontakt med den här personen (socialtjänsten) men då säger de nej och att de inte vill.

1000 möjligheter får en bild av att ungdomar inte litar på socialtjänsten och att de skall passa sig för socialtjänstens inblandning. 1000 möjligheter får också en bild av att ungdomarna ser på socialtjänsten som att de är polisen med samma typ av befogenheter och arbetssätt. Även på Rädda Barnen upplever man att många av ungdomarna är rädda för socialtjänsten och att den rädslan inte bara finns hos ungdomar utan också hos vuxna som är rädda att socialtjänstens inblandning bara innebär att barnen skall bli omhändertagna. Enligt flera av verksamheterna styrs inte egna erfarenheter allas uppfattning om vilka socialtjänsten är utan många ungdomar skapar sig uppfattningar också utifrån rykten och därför har många en negativ bild av socialtjänsten redan innan de kommit i kontakt med den.

### 5.2.2 Tema 2: Inte bli trodd eller lyssnad på

Flera av de intervjuade talar om hur viktigt bemötandet är för ungdomarna och i samtal med vuxna så förminskar ofta ungdomar allvaret i sin situation och det är enligt Bona Via vanligt att ungdomar börjar berätta mer om sin situation om de känner att de fått ett bra bemötande. Enligt Rädda Barnen finns det erfarenheter som tyder på att ungdomar ofta känner att de möts av vuxna som tror att de överdriver sin situation och att föräldrarnas berättelse får förtur och väger mer i samtal med socialtjänsten. Bona Via är tydliga med att det är viktigt att lyssna på ungdomar då flera upplever att de inte blir tagna på allvar.

*IP Rädda Barnen:* Man kunde se att flera av ungdomarna, i kontakt med socialtjänsten, upplevde att föräldrarnas berättelse gavs företräde medan deras egen berättelse fick stå tillbaka. I intervjuer kunde de sätta ord på detta väldigt bra. Flera ungdomar kände också en skepsis gentemot socialtjänsten, redan innan de vågade ta steget att själva kontakta socialtjänsten. Därför upplevdes det där första bemötandet som helt avgörande för om de skulle öppna sig och berätta eller inte. Det blev tydligt att många hade valt att tona ner sin berättelse av våldet vilket gjorde att många inte fick det stöd som de behövde.

–

*IP Bona Via:* Ungdomar har ofta en erfarenhet av att inte bli trodda på när de berättar om sin livssituation. De har ofta mött reaktioner som att de överdriver sin berättelse

och sina svårigheter. Sådana reaktioner gör att ungdomar slutar tala om hur de har det och de får följaktligen inte någon hjälp. Min erfarenhet är att ungdomar snarare minimerar sin berättelse än överdriver den.

Rädda Barnen har i tidigare studier sett att ungdomars förtroende för socialtjänsten är lågt. Vilket baseras på att man antingen inte blivit trodd eller lyssnad på eller inte fått den hjälp man behövt.

*IP Rädda Barnen:* Väldigt mycket handlade om ett lågt förtroendekapital. Det kunde bero på att man inte hade fått hjälp tidigare eller inte blivit lyssnad på eller att det som sagts hade bagatelliserats.

Enligt Bona Via är det en väldigt skör tråd som det hänger på och om ungdomen känner att den öppnat upp sig och blir ifrågasatt för mycket är det lätt att ungdomen snabbt stänger dörren. Tjejjonen får samtal från ungdomar där många berättar om den kontakt de haft med socialtjänsten och där flera ungdomar inte blivit bra bemötta.

*Intervjuare:* Varför finns de här föreställningarna, varför är det så här, vad är det som inte fungerar? är det ryktet, är det mötet, vad kan det vara?

*IP Tjejjonen:* Det är ju både och såklart tänker ja, det finns ju förfärliga exempel på hur barn har blivit bemötta men också väldigt fina exempel som varit motsatsen till den bilden.

Vissa av de anställda inom verksamheterna följer med ungdomar på möten med socialtjänsten vilket enligt bland annat Bona Via kan göra att de lättare för ungdomarna att bli trodda på. De positiva erfarenheterna som ungdomar fått i kontakten med socialtjänsten är enligt Bona Via ofta baserade på möten där de fått ett bra bemötande, blivit trodda på och bra behandlade, både juridiskt och rättssäkert. Det är vanligt att de ungdomar som Rädda Barnen träffar känner att de inte fått tillräckligt mycket information från socialtjänsten och att de hamnat i situationer där de inte kommit till tals och att ens åsikt inte beaktats på det sätt man velat. Ungdomar uttrycker också att de inte haft möjlighet att kunna påverka sin egen situation. Verksamheterna beskriver att de ofta kommer i kontakt med de ungdomar som fallit mellan stolarna där berättelserna ofta är kantade med negativa erfarenheter och det är väldigt sparsamt med de positiva berättelserna i mötet med socialtjänsten. Det framkommer genom av verksamheterna att de positiva erfarenheterna ofta handlar om att ungdomen får komma till tals och tycka till om den situation de befinner sig i. Det kan handla om att få sina önskemål igenom och Bona Via berättar om en flicka som fick komma till tals då hon hade önskemål om ett specifikt familjehem. Socialtjänsten lyssnade på flickans önskemål och flickan fick en placering där hon önskade bo och Bona Via är tydliga med att detta inte borde vara undantag.

*IP Bona Via:* Det finns de erfarenheterna, att man som ungdom blir trodd på och att man får den hjälp man behöver. Det borde vara så att detta hade varit mer regel än undantag.

### 5.2.3 Tema 3: Övergivenhet

Att känna sig ensam och övergiven är något som flera av ungdomarna uttrycker till 1000 möjligheter. Det handlar många gånger om de ungdomar som är placerade i familjehem och

på HVB hem (hem för vård och boende) och det kan både handla om att man inte får kontakt med sin socialsekreterare eller att kontakten avslutas för tidigt.

*IP 1000 möjligheter:* Vi upplever att Familjehemsplacerade ungdomar ofta är väldigt ensamma, även om kvällarna. När vi chattar med ungdomar frågar vi ibland vart de vuxna är och då svarar ungdomar att de är iväg och jobbar till exempel. Vi frågar om ungdomen pratat med någon/haft kontakt med någon från socialtjänsten sedan ungdomen hamnade hos familjehemmet och då svarar ungdomen ofta nej än sålänge har ja inte det. Det här gäller unga med mycket självmordstankar/självska debeteenden med mera. Så det är mycket av det, ungdomar undrar vad som skall hända och vad är nästa steg och många har ingen aning, Alltså jag vet inte, men ser det gång på gång att de inte upplever sig ha någon koll på situationen. Jag vet inte om det är för att socialtjänsten inte finns där eller för att de inte informerar eller om det är för att de inte har försäkrat sig om att det har landat hos ungdomarna, det vet man ju inte.

Att spendera mycket tid ensam verkar enligt 1000 möjligheter vara ett problem i familjehemmen där ungdomarna säger att de lämnas ensamma under långa perioder och inte får tillräckligt mycket med information. Detta anser 1000 möjligheter inte vara rimligt då ungdomarna lämnas ensamma när de mår dåligt. Rädda Barnen får också många kontakter med ungdomar som är placerade på HVB hem och av dessa ungdomar har man förstått att kontakten med socialsekreteraren är viktig och många ungdomar vill ha mer kontinuitet i samtalen med socialsekreteraren. 1000 möjligheter får ibland höra berättelser från ungdomar som känner att de varit nöjda med den första kontakten de fått inom socialtjänsten men att de sedan blivit besvikna då den kontakten inte fortsatt. Här har det kanske skett missförstånd enligt 1000 möjligheter och det har lett till att ungdomar känt sig väldigt besvikna och det är enligt 1000 möjligheter viktigt att vara tydlig med vad man har för roll och förmedla detta till ungdomen.

*IP 1000 möjligheter:* De unga som har byggt upp ett bra förtroende för den här inledande kontakten med socialtjänsten, de är ju någon som sen inte kommer följa med dem utan det är ju någon som kommer lämna över. Detta har ställt till det, de är ju ändå det som de ska göra, de ska bygga förtroende, de ska få den unga att berätta och skapa en bra kontakt. Men sen lämnas de över. Den unga har till en början känt att det var en bra myndighetsperson som lyssnade på hen och tog dem på allvar och men sen så blir de skickade någon annanstans och då har ungdomar känt sig väldigt svikna. Därför är det återigen tydlighet med vad man har för roll.

Kontinuiteten är viktig och i samtal med ungdomar får Tjejzonen ofta höra att stöd från professionella saknar kontinuitet. Det är något som Tjejzonen själva jobbar mycket med så att ungdomar skall ha en kontinuerlig kontakt de kan lita på och detta ser Tjejzonen som mycket viktigt för att kunna bygga på tilliten. Om det inte finns en kontinuitet i kontakten då blir det enligt Tjejzonen jättesvårt för att den unge tvingas upprepa sig och börja om från början helt vilket kan göra det mer komplicerat.

#### 5.2.4 Sammanfattning

Enligt verksamheterna kan alltså handla om såväl egen erfarenhet av dåligt bemötande, upplevda svek, bristande förtroende och brist på kunskap om de egna rättigheterna. Enligt verksamheterna uppfattar ungdomar socialtjänsten som en ingripande och bestraffande myndighet och det finns en rädsla för socialtjänstens inblandning. De uppfattar också att

ungdomar är rädda för att inte komma till tals, bli trodd på och kunna bli förflyttad utan att själv kunna påverka sin situation. Uppfattningen finns också om att relationen till socialsekreteraren anses som viktig men det hänger på en skör tråd och om ungdomarna känner att de blir ifrågasatta för mycket så är risken att de fort stänger dörren. Enligt verksamheterna är viktigt att lyssna på ungdomarna och de vill känna att de blir trodda och lyssnade på och inte lämnade ensamma utan information. Risken att socialtjänsten säger upp kontakten för tidigt finns enligt 1000 möjligheter och då lämnas ungdomar ensamma under väldigt svåra situationer när de mår väldigt dåligt.

### 5.3 Verksamheterna och socialtjänsten

De ideella verksamheterna utgår från att bygga en relation till ungdomen vilket de bland annat gör för att skapa förtroende för sig själva för att sedan kunna hjälpa de ungdomarna som behöver vidare hjälp. Samtidigt som verksamheterna vill skapa förtroende hos ungdomarna måste de visa att de är oberoende gentemot socialtjänsten. Att bygga upp ett förtroende är enligt flera verksamheter en förutsättning för att de skall kunna hjälpa ungdomar vidare. Enligt Bona Via kommer ungdomar i kontakt med verksamheterna på eget bevåg och det betyder att ungdomar frivilligt söker upp verksamheterna för att få hjälp. Vilket skiljer sig från hur ungdomar ofta kommer i kontakt med socialtjänsten. Tjejjonen beskriver att de ibland är den första kontakten som en ungdom tar vilket också kan innebära att de är det första steget där en ungdom för första gången berättar hur denne mår och har det. Enligt Tjejjonen kan andra ungdomar använda forumen för att bara prata av sig och många vill också testa sig fram. Ibland vill ungdomar ha mer hjälp eller stöd och då kan de bli hjälpta av verksamheterna. Flera av intervjupersonerna beskriver sin verksamhet som en lågtröskelverksamhet dit ungdomar kan vända sig självmant och anonymt och där verksamheterna till skillnad från myndigheter inte har speciella regelverk att förhålla sig till. Det framkommer också att regelverken kan göra det svårare för ungdomar och att de verksamheter där man kan vara anonym gör att ungdomar kan söka hjälp utan att oroa sig för anmälningsplikten.

*IP 1000 möjligheter:* Jag upplever att fältare från socialtjänsten gör ett fantastiskt jobb och finns där för unga men att de inte får höra så mycket från just vår målgrupp, unga som har sex mot ersättning till exempel.

*Intervjuare:* Vad menar du med att de inte får höra så mycket?

*IP 1000 möjligheter:* Ungdomar vänder sig inte till fältarna då de kan uppfattas som ett hot då de måste anmäla. De skulle behöva få tid på sig och att de inte hamnar i den här anmälningsplikten på en gång. Den finns för en anledning men riskerar också att skapa en tystnadskultur. Det skulle behöva finnas en period där man har tid på sig att arbeta med ungdomen innan man gör en anmälan eller något liknande. Jag vet inte hur man ska lösa det, men som det är nu så ställer anmälningsplikten till det mycket när man jobbar med ungdomar. Barn är en annan sak, där måste man bara kliva in. Men med ungdomar kan det bli komplicerat.

Verksamheterna får ta hand om ungdomars besvikelse vilket ibland kan göra att de känner sig maktlösa då de upplever att det kan vara svårt att nå fram med hjälp till ungdomarna. Intervjupersonen från Rädda Barnen berättar att de kan agera som ett komplement till ungdomar när barn och unga hamnar mellan stolarna på grund av brister inom BUP, socialtjänst, rättsväsendet, förskola/skola eller bristande samverkan mellan olika parter. Rädda

Barnen involveras i vissa fall i vårdnadstvister och i deras projekt ”ett fredat rum” handlar projektet i korthet om att möjliggöra för barn att prata, utan att dras in i den pågående konflikten och barnen ges möjlighet att komma och samtala med en terapeut inom Rädda Barnen. Rädda Barnen är tydliga med att de inte har som syfte att ta över det som BUP och socialtjänsten gör utan att de skall finns till för att hjälpa till och stötta barn och unga med föräldrar.

*IP Rädda Barnen:* De som kontaktar Rädda Barnen är ofta barn, föräldrar eller anhöriga som inte tycker de fått den hjälp de behöver på annat håll. Ofta har de en besvikelse mot andra myndigheter när de hör av sig till oss. Det gäller även ”Rädda Barnens Centrum för barn och ungdomar i utsatta livssituationer”, det är deras målgrupp tänker jag, alltså barn och unga som hamnat mellan stolarna. Rädda Barnen ska inte ta över BUP’s eller socialtjänstens verksamhet men tar emot de barn där vi ser att stödet inte räckt till eller om familjen av någon anledning inte vill vända sig till socialtjänsten. Man kan säga att fokus hos oss kretsar just kring barn som fallit mellan stolarna.

Rädda Barnen möter en målgrupp som många av de andra verksamheterna kanske inte möter lika ofta och de är ensamkommande flyktingbarn. Ensamkommande flyktingbarn kontaktar bland annat Rädda Barnen för terapeutiskt hjälp och traumabearbetning men det kan också vara för praktiskt råd och om frågor kring rättigheter och boende. Intervjuperson vid Tjejjonen är tydlig med att deras verksamhet finns som ett komplement till skola och myndigheter för att ge ungdomar möjlighet till ett annat sorts samtal som de unga kan behöva och som det kan vara svårt att få någon annanstans.

*IP Tjejjonen:* Ja skulle säga det är ett väldigt viktigt komplement till myndigheter och skolor för den här sortens samtal finns oftast inte möjlighet till på samma sätt inom de områdena. Just för att man känner att anonymiteten inte finns där och oftast är det villkorat på olika sätt och reglerar med lagar och bestämmelser och riktlinjer, det här till exempel med anmälningsplikt, visst vi har en allmän anmälningsplikt men inte en lagstadgad anmälningsplikt som en skolsköterska eller en socialsekreterare har.

Att ge ut information till ungdomar är viktigt enligt alla verksamheter och Bona Via arbetar mycket för att göra ungdomar medvetna och lära sig om hur föräldrarnas/föräldrarnas beroende kan påverka den unge och Bona Via har sett att det är viktigt för ungdomar att möta andra i liknande situationer för att reducera både skam och skuld för sin egen situation. Bona Via ser att andra ideella verksamheterna som väldigt viktiga och menar att det är de som bidrar med stora insatser i kommundelarna. Bland annat med hjälpinsatser som inkluderar hjälp till barn och unga som har föräldrar som är beroende, barn och unga som har föräldrar som är psykiskt sjuka och barn och unga som bevittnat våld.

Det framkommer av verksamheterna att barn och unga ofta söker sig till verksamheterna för att man inte fått det stöd man behövt och jag fann fem delteman kopplade till verksamheternas roller, nämligen en bro, förtroendeskapande, anmälningar och samtal, information och kunskap samt utbildning av professionella.

### 5.3.1 Tema 1: En bro

Enligt verksamheterna är det inte alltid så enkelt att hjälpa ungdomar vidare till socialtjänsten och enligt 1000 möjligheter handlar det många gånger att ha is i magen. Där verksamheterna

får arbeta för att bygga på ett förtroende innan dess att ungdomen vågar ta steget och söka ytterligare hjälp. Enligt Bona Via kan det vara aktuellt för ungdomar som lever i väldigt utsatta situationer där ungdomar inte längre kan bo hemma och det är fråga om skydd och stöd. Bona Via ger till exempel förslag om att tillsammans kontakta, besöka eller bjuda in socialtjänsten för att göra detta möjligt och för att ungdomen skall slippa vara ensam. Flera av verksamheterna försöker vara flexibla i sitt arbetssätt för att komma framåt med ungdomar som behöver mer hjälp än vad de kan erbjuda. Rädda Barnen hjälper barn och familjer som känner att de inte fått tillräckligt mycket hjälp av socialtjänsten och de arbetar också för ensamkommande barn vilka de ibland får strida för. Rädda barnen gör ofta anmälningar till socialtjänsten och kan vara de som förklarar för familjer vad man har rätt till och hur de kan komma i kontakt med socialtjänsten.

*IP Rädda Barnen:* Vi gör ofta anmälningar till socialtjänsten och vi kan även hjälpa till och medla mellan individer och myndigheten i vissa fall. Genom telefonrådgivning kan vi också vara en kanal som förklarar beslutsgången inom socialtjänsten på ett sätt som enskilda kanske lättare kan ta till sig och vi förklarar även hur man kan vända sig till socialtjänsten. Det gör jag ofta. Då jag har jobbat inom socialtjänsten kan jag också rikta mina råd på det sättet att jag vet vem man ska vända sig till och på vilken nivå inom myndigheten och t ex berätta vad man har rätt till och kanske berätta om vilket tillvägagångssätt som jag tror att man har mest framgång på. Vi gör ofta anmälningar när vi känner att personer inte blivit lyssnade på eller när vi ser att det finns en oro för ett barn. Jag är egentligen inte skyldig, jag tar ju inte emot barn i behandling men jag betraktar mig själv som anmälningspliktig i alla fall. Det är vår ambition att vi ska göra orosanmälningar när det behövs, vår egen policy. Vi ser oss också som ett komplement, vi ska inte ta över men vi kan vara ett komplement när annan hjälp inte räcker till eller när barn av någon avledning inte vill ha någon annan kontakt.

I de allvarligare samtalen som bland annat handlar om tjejer som blivit utsatta för misshandel, har alkoholiserade föräldrar eller där sexuella övergrepp förekommer vill verksamheterna hjälpa ungdomarna att få mer hjälp. Tjejjonen har tydliga riktlinjer för hur de skall agera i dessa situationer. Om Lillasystem godkänner gör Tjejjonen en överenskommelse med Lillasystem om en handlingsplan för hur de och Lillasystem kan gå vidare. Enligt Tjejjonen är det väldigt viktigt att hela tiden lyssna på vad Lillasystem tycker känns rätt att göra. Många av de ungdomar som hör av sig till verksamheterna gör det anonymt och många av de ungdomar som kontakter 1000 möjligheter har en väldigt allvarlig problematik. För att 1000 möjligheter skall kunna hjälpa ungdomarna att få ännu mer hjälp och stöd behövs ett arbete för att försöka aidentifiera ungdomen och detta görs helt efter ungdomens samtycke. Om ungdomen uppger sina personuppgifter kan 1000 möjligheter hjälpa ungdomar att ta sig vidare och få hjälp men detta kan vara väldigt svårt. Man har en uppfattning om att många ungdomar behöver mogna i processen, vilket kan ta tid.

*Intervjuare:* Hjälper ni ungdomar att komma i kontakt med socialtjänsten?

*IP 1000 Möjligheter:* Ja ibland går de ju att vi kan hjälpa till, ibland funkar det. Det är lite det också som jag säger med syftet att släppa det i samtal om de inte är mogna för det. För tillslut kanske de är det och då har vi nått vårt mål och så kan det vara att de faktiskt lämnar ut vilka de är och vart de befinner sig. De har byggt upp ett förtroende för oss. Det är det vi kan göra, vi kan vara ett gott exempel som visar på att det inte är hopplöst att ta kontakt med vuxna och visa att de kan hjälpa till och visa att de kan vara goda och hjälpsamma. Jag tänker på ett fall som vi hade där vår volontär fick

ringa och ta kontakt, först med socialtjänsten där volontären fick prata med en person på socialtjänsten och berätta att en tjej som vi pratat med kommer att ringa till socialtjänster direkt efter vårt samtal. Här lyckades de arrangera det så.

Enligt 1000 möjligheter handlar det mycket om att bygga på ett förtroende och sakta jobba för att låta tanken mogna hos ungdomarna med förhoppning om att till slut nå fram. Men motståndet är enligt flera väldigt påtagligt och de ungdomar som kontaktar 1000 möjligheter har ett väldigt kraftigt motstånd till att ta kontakt med socialtjänsten trots att det finns ett behov och 1000 möjligheter säger att de inte får chansen att hjälpa så många som de skulle vilja.

### 5.3.2 Tema 2: Förtroendeskapande

För att verksamheterna skall få hjälpa ungdomarna vidare är det enligt dem viktigt med att ha ungdomars förtroende. Många av de tjejer som kontaktar Tjejjonen saknar förtroende för den hjälp de kan få och det inkluderar den hjälp de kan få från socialtjänsten. Förtroendet är en förutsättning för arbetet med relationen till ungdomarna och Bona Via har en viktig regel att de aldrig ställer in ett möte. Detta beskriver de som väldigt viktigt för att bygga på förtroendet de vill att de unga skall ha till deras verksamhet. Det är viktigt för Bona Via att förbli och fortsätta vara förutsägbara för ungdomarna genom att aldrig ställa in ett möte. När Tjejjonen hänvisar barn och unga till socialtjänsten får de ofta höra att det inte är aktuellt då man bara blir tvingad till saker och den föreställningen är enligt Tjejjonen väldigt utbredd och vanlig.

*IP Tjejjonen:* och speciellt i hem där det finns mycket ohälsa och alkoholmissbruk så finns det naturligtvis noll förtroende för socialtjänsten och samhället, även från de vuxnas sida, det sprider sig i generationerna liksom.

### 5.3.3 Tema 3: Anmälningar och samtal

Ungdomars negativa attityder till socialtjänsten gör att 1000 möjligheter behöver vara väldigt aktsamma när de för samtal med ungdomarna och att prata om socialtjänsten är enligt 1000 möjligheter väldigt känsligt och det kan göra att ungdomar tvärt avslutar en kontakt. Det gör alltså att man är väldigt försiktig i samtal och istället för att pressa ungdomen för mycket så värdesätter man att försöka hålla kvar kontakten med ungdomen. Vilket kan göra att de fortfarande har kvar ungdomen och kan arbeta med ungdomen då det är bättre än ingen kontakt alls.

*IP 1000 Möjligheter:* För jag säger ”is i magen, is i magen” de ska bara vilja komma tillbaka för tillslut är de mogna och då kan vi ta emot dem och inte skrämja bort dem. Här kan man se den här processen, hur någon återkommer, återkommer och återkommer och sen tillslut kan de tänkas stanna. Sex mot ersättningsgruppen är en extremt skygg grupp.

1000 möjligheter gör konstanta bedömningar för hur mycket press de kan sätta på en ungdom om att ungdomen behöver mer hjälp och att det behövs tas en kontakt med socialtjänsten. Bedömningarna görs för att man inte vill riskera att förlora kontakten ungdomen. Man försöker peppa ungdomarna genom att försöka inge ett hopp att det går att få hjälp och att det finns en möjlighet till förändring och att ungdomen kan få ett annat liv och att de går att må bra igen. 1000 möjligheter vill vara ihärdiga och visa att de står på ungdomarnas sida och de försöker hela tiden jobba upp ett förtroende så att ungdomarna skall våga ta steget och få mer

hjälp. Tjejzonen jobbar hela tiden med att bekräfta och stärka ungdomar samt att ha mer is i magen och bygga relationer innan man vidtar åtgärder. Tjejzonens uppfattning är att många ungdomar kan själva ta tag i det och gå och prata med någon.

*IP Tjejzonen:* Det är jätte stort steg att ta, och är det så istället att man liksom stärker och bygger upp, det kanske bara handlar om några dagar en vecka extra med is i magen för om det är hon själv som går och berättar hur hon har det och då får ju socialtjänsten en helt annan bild om hur hemma situationen ser ut. För den kommer ju inte fram i sin helhet om man inte får barnets perspektiv på det tänker ja.

Men Tjejzonen uppmanar dock ungdomar i allvarigare fall att söka hjälp hos socialtjänsten, och de det kan handla om övergrepp av olika slag, alkoholproblem i familjen och psykisk ohälsa men även Tjejzonen är avvaktande i att direkt hänvisa barn och unga till socialtjänsten. Det undviks enligt verksamheten på grund av att de vet att det finns väldigt mycket negativa attityder gentemot socialtjänsten och när det görs möts de av barn och unga som säger att de inte vågar eller vill och kan ta en kontakt med socialtjänsten.

*IP Tjejzonen:* så därför brukar vi inte hänvisa det första vi gör, vi vet ju att vi oftast får den reaktionen vilket gör att det blir ännu svårare att närma sig varandra, så därför brukar vi börja med lyssnandet istället, det är ibland avgörande för att man skall kunna komma vidare och börja diskutera olika strategier så det handlar mer om att diskutera strategier än att säga du ska kontakta socialtjänsten, hur kan du tänka dig att bli hjälpt och du vet ju att du inte kan ha det så här och vad har du för tankar kring förändring.

#### 5.3.4 Tema 4: Information/ kunskap

Att barn och ungdomar inte känner till sina rättigheter så bra är något som Rädda Barnen ofta uppmärksammar och Rädda Barnen arbetar för att barn och ungdomar skall få mer information kring det.

*IP Rädda Barnen:* Vi ser generellt sätt att barn behöver veta mer om sina rättigheter. De barn som är utsatta för någon form av övergrepp har ofta inte uppfattat sina rättigheter. De kan känna till rättigheter och lagstiftningen men de har inte uppfattat att det rör dem. Barnen vet ofta att man inte får slå barn i Sverige men de tänker ”det rör inte mig”. Man har inte uppfattat att man kan hävda sina rättigheter eller att man kan söka hjälp, kanske för att svårigheterna har varit en del av vardagen så länge.

Barn och ungdomar kan alltså ha svårt att koppla rättigheter till att gälla dem själva enligt Rädda Barnen och de barn och ungdomar som skulle behöva känna till lagstiftningen bäst gör sällan det enligt dem. Rädda Barnen har varit med och tagit fram material som riktar sig till barn och unga på internet. Informationen riktar sig till barn som blivit utsatta för våld och övergrepp där man informerar om barn och ungdomars rättigheter och vad lagen säger. Enligt Tjejzonen har många av ungdomarna lite kunskap om socialtjänsten och många har en slags diffus uppfattning om att de är en polismyndighet som straffar en när det blir fel.

*Intervjuare:* Hur upplever ni det generellt sett, om kunskapen kring socialtjänsten bland barn och unga?



*IP Tjezonen:* Dåligt, väldigt dåligt skulle jag säga, det är någon slags diffus, någon slags polismyndighet som straffar när det blir fel, väldigt straffande myndighet, ja det är förknippat med massa dåliga saker, och det är synd för det finns så himla mycket bra grejer man kan få hjälp med där ifall man kommer rätt.

Uppfattningen bland vissa av verksamheterna är att många av ungdomarna saknar kunskap om vilken hjälp de kan få hos socialtjänsten. I de fall där Tjezonen går in och hjälper ungdomar lite extra behöver de ofta beskriva hela processen väldigt tydligt, de beskriver vart man ringer och hur man går tillväga och vart man hamnar när man ringer. Utifrån individens behov förklarar Tjezonen hur en kontakt tas och hur det går till när man söker hjälp. Många av de ungdomar som inte har någon kontakt med socialtjänsten pratar sällan om socialtjänsten i samtal med 1000 möjligheter. Detta kan enligt 1000 möjligheter böttna i att man inte ser socialtjänsten som ett alternativ då de som inte har någon kontakt också saknar kunskap om vilka socialtjänsten är och vad de kan göra. Rädda Barnen beskriver att de försöker tona ner den negativa bild de unga har av socialtjänsten bland annat genom att förklara vilka socialtjänsten är och vad de kan hjälpa till med.

### 5.3.5 Tema 5: Utbildning av professionella

En del av det arbete som de ideella verksamheterna gör består i att informera och utbilda andra professionella verksamma för målgruppen barn och unga. Enligt Rädda Barnen har de som uppgift att informera professionella så att de lever upp till de krav som ställs på verksamheterna. Där mycket handlar om att tillgodose barns rättigheter och att komma till tals och ha möjlighet att påverka sin situation och vara delaktiga. Rädda Barnen har utbildningar för socialtjänsten och för personal på HVB hem. Bona Via jobbar med att försöka nå ut med information till olika professionella som möter barn och unga som bor i familjer där det finns ett beroende och vad det kan innebära för den unga. Bona Via bjuder in socialtjänsten och anordnar längre informationsträffar och enligt Bona Via är det viktigt att informera socialtjänsten om den målgrupp de möter. Socialtjänsten kontaktar ibland Bona Via när det gäller utredningar som innehåller beroende inom en familj för att få råd och tips. Samt när det handlar om barn och unga som behöver hjälp. 1000 möjligheter föreläser även dem och 1000 möjligheter har märkt att det finns föreställningar som inte alltid stämmer för den målgrupp de jobbar med, vilket de tycker är viktigt att jobba med. Tjezonen har medverkat i vissa referensgrupper, framförallt i myndigheten för ungdoms- och civilfrågor (MUCF). Enligt Tjezonen värdesätter de träffar där civilsamhället blir inbjudna för att lyfta fram den kunskap som finns i brukarvärlden. Tjezonen lyfter också fram att de i det stora hela tycker att det är begränsat med kunskapsöverföring till myndigheterna vilket enligt Tjezonen är synd då de sitter på värdefull inblick i ungdomsvärlden.

### 5.3.6 Sammanfattning

Enligt verksamheterna kan det vara svårt och att få ungdomar att vilja kontakta socialtjänsten och ofta behövs flexibelt och ihärdigt arbete från verksamheterna då flera faktorer kan vara avgörande för om de lyckas hjälpa ungdomen vidare eller inte. Enligt verksamheterna behöver de även vara aktsamma i samtal med ungdomarna och förhålla sig till ungdomars negativa bild av socialtjänsten för att inte förlora dem. Verksamheterna fungerar enligt de själva många gånger som ett komplement för de ungdomarna behöver hjälp och inte fått de på annat håll. Verksamheterna beskriver också att ungdomarnas möjlighet till att vara anonym kan vara avgörande för om ungdomarna tar en kontakt eller inte då många undviker situationer där anmälningsplikt förekommer om man inte är redo. För att komma framåt i

processen med ungdomarna försöker verksamheterna att arbeta på ett flexibelt sätt. Rädda Barnen var den verksamhet som framförallt lyfte fram att barn och unga saknar ofta kunskap om sina rättigheter och det är något de speciellt arbetar för då det enligt dem är viktigt och inte minst för de ungdomar som behöver veta om dem allra mest. Flera av verksamheterna arbetar också för att utbilda professionella på att bli bättre på att uppmärksamma, bemöta och tillgodose barns rättigheter, där socialtjänsten är för flera en annan viktig målgrupp.

## 6. Analys, slutsatser och diskussion

### 6.1 Analys

De ideella verksamheterna kommer ofta i kontakt med ungdomar som mår dåligt och fler ungdomar tycks må sämre idag än vad de gjorde under 90- talet (Socialstyrelsen, 2013). De ideella verksamheterna kommer ofta i kontakt med ungdomar som söker sig till dem för att de är besvikna på den hjälp de fått eller inte fått. Det är även något som Bris (2012) lyfter fram i sin rapport och Skoog (2013) i sin avhandling där ungdomar uttryckligen berättar om sina negativa erfarenheter av att vara i kontakt med socialtjänsten. Det är också en genomgående uppfattning från de verksamheter som ingår i denna studie. Verksamheterna får bland annat ta del av ungdomars berättelser om sitt bristande förtroende till den hjälp som finns och till socialtjänsten och flera ungdomar saknar tilliten till den hjälp som finns runt omkring dem, vilket även lyfts fram i tidigare forskning (Gulliver et al, 201; Sheffield et al, 2004). Blomqvist (2012) lyfter i sin rapport fram att ungdomar kan ha svårt att få den hjälp som de behöver och att ungdomar som vänder sig till BUP kan få vänta i långa köer för att få hjälp. Detta var något som Rädda Barnen uppmärksammade och Rädda Barnen tar i sin verksamhet ofta emot barn och unga som fallit mellan stolarna, både där BUP och socialtjänsten inte räckt till. Att ungdomar har svårt att få hjälp eller att söka hjälp märker även Tjejjonen. De ser ofta att ungdomar som kommer i kontakt med Tjejjonen inte har en kontakt med socialtjänsten, trots att flera har en problematik där socialtjänsten borde vara inblandad för att ungdomen skall få hjälp. Forskning visar också att det är svårt för ungdomar att veta vart de kan vända sig för att få hjälp när de behöver (Sheffield et al, 2004; Sawyer et al, 2001; Campbell, Gately & Gask, 2007). Det är även något som verksamheterna i denna studie lyfter fram och enligt 1000 möjligheter så uppfattar man att vissa ungdomar inte ser socialtjänsten som ett alternativ, både på grund av det negativa ungdomar hört om socialtjänsten men också för att en del ungdomar saknar kunskap om vilka socialtjänsten är och vad de kan hjälpa till med.

Internet har vuxit fram som en plats dit många ungdomar vänder sig och de verksamheter som jag intervjuat är bara några exempel på verksamheter som kommer i kontakt med flera ungdomar varje år. Samtal till verksamheterna kan handla om en besvikelse mot myndigheter vilket också liknar samtal som Bris (2012) får. Ungdomar går ofta in med förhoppningar om att få hjälp men hamnar ofta i situationer där de känner att de inte blivit hörda (Bris, 2012). 1000 möjligheter kommer i kontakt med barn och ungdomar som är placerade i familjehem och de upplever ofta att de lämnas väldigt ensamma. Det kan både handla om att familjehemmet lämnar ungdomen ensam i långa stunder eller att socialsekreteraren inte håller kontakten med ungdomen. I tidigare studier framkommer det också att barn och ungdomar har haft dåliga erfarenheter av att vara i kontakt med socialtjänsten (Bris, 2012; McLeod, 2006; Skoog, 2013). Enligt McLeod (2006) och Skoog (2013) vill ungdomar ha en bättre kontakt med socialarbetaren då de uppskattar den kontakten och ser den som viktig. Utifrån vad verksamheterna delat med sig så uppfattar de att det saknar kontinuerliga kontakter med socialtjänsten, vilket påverkar den unge. Ungdomar vill bland annat vara delaktiga i beslut

och känna att de blir lyssnade och trodda på samt att de kan lita på den kontakten de har inom socialtjänsten (Jones & Kruk, 2005; McLeod, 2006; Skoog, 2013). Bona Via berättar bland annat att den uppfattning de har är att ungdomar inte alltid känner att de faktiskt blir lyssnade eller trodda på. Nästan alla verksamheter uppfattar att ungdomar är rädda för socialtjänsten, rädslan bottnar bland annat i att man är rädd för vilka befogenheter socialtjänsten har och hur de kan straffa den unge. 1000 möjligheter uppfattar att ungdomar tänker att de skall passa sig för att hamna inom socialtjänsten, vilket gör att många inte vill ta en kontakt.

Vissa av verksamheterna upplever att ungdomar känner att de inte blir bra bemötta inom socialtjänsten och att de i samtal behöver upprepa sig själva och inte känner att de riktigt blir tagna på allvar. Rädda Barnen har även uppmärksammat att ungdomar känner att den vuxnes berättelse får företräde i möten med socialtjänsten. McGorry och Goldstone (2011) menar att det ofta finns en risk att ungdomars problem inte tas på allvar utan istället förklaras som en naturlig utvecklingsfas, vilket enligt dem kan få allvarliga konsekvenser. Många av de ungdomar som kommer i kontakt med de ideella verksamheterna mår dåligt och befinner sig i utsatta situationer. Enligt McGorry och Goldstone (2011) är det därför viktigt för ungdomar att få en professionell kontakt för att kunna få hjälp.

Enligt Bona Via kan bemötandet vara avgörande för om en ungdom berättar om sin situation eller inte och Carlsson (2003) menar att bemötandet är centralt och viktigt att tänka på för att kunna nå ungdomar. Bona Via berättar att det ibland kan vara bra med stöd från en vuxen i samtal med socialtjänsten och att det i sin tur kan göra att ungdomar lättare blir trodda. Några av verksamheterna uppfattar att de möten som varit positiva har enligt ungdomarna varit de där ungdomen fått känna att denne kommit till tals och kunnat påverka beslut om sig själv. Om ungdomar känner att de blivit svikna för många gånger kan ungdomar uppfattas ta avstånd på grund av sin egen problematik men det handlar egentligen om något annat (Skoog, 2013). Enligt Skoog (2013) är det ofta på grund av den situation den unge befinner sig i och att den unge upprepade gånger känt att den blivit sviken både av föräldrar, socialsekreterare och vården. Som tidigare nämnt uppfattar några av verksamheterna att ungdomar som är placerade utanför hemmet är ensamma och saknar kontakt med socialtjänsten. Ruch (2014) säger också i sin studie att barn och unga har en socialarbetare som står för kontinuitet men vilket alltså många gånger saknas. En bra och fungerande relation med socialarbetaren är viktigt och de kan medföra flera positiva saker som att barn och ungdomar öppnar upp sig mer och pratar om sin situation för socialarbetaren (CWDC, 2010). Några av verksamheterna säger själva att de tycker det är viktigt med kontinuitet och Tjejzonen säger att det är viktigt för att vinna ungdomars förtroende.

Samtliga verksamheter i denna studie går att nå online via verksamheternas hemsidor och enligt tidigare forskning är det vanligt att ungdomar vänder sig till verksamheter på internet för att söka både information och hjälp (Gray et al, 2005; Glasheen, Shochet & Campbell, 2015). Som Bona Via beskriver det så söker sig ungdomarna till dem många gånger självmant och det kan vara väldigt annorlunda från hur många ungdomar kommer i kontakt med socialtjänsten. Enligt socialstyrelsen (2012) kommer många ungdomar i kontakt med socialtjänsten i samband med de anmälningar som görs dit. Enligt Tjejzonen kan de ideella verksamheterna också vara en första kontakt ungdomen tar för att berätta om sin situation. Enligt Skinner et al (2003) tycker ofta ungdomar att internet är ett bra alternativ som är lättillgängligt. Några av verksamheterna beskriver sin verksamhet som en lågtröskelverksamhet dit ungdomar kan vända sig självmant och vara anonyma. Verksamheterna i denna studie kunde reflektera kring anmälningsplikten och ungdomar som hör av sig till dem har en annan möjlighet att vara anonyma i kontakten med verksamheterna

än med myndigheter. Verksamheterna har till skillnad från myndigheter inte något speciellt regelverk att förhålla sig till (Lundén, 2006). Enligt tidigare forskning så anses också internet vara en viktig portal för att just slussa ungdomar vidare (Gray et al, 2005). Detta är enligt verksamheterna inte alltid så enkelt och det gäller att ha is i magen och sakta bygga upp en allians med ungdomar innan det ofta kan ske. Samtliga verksamheter försöker dock arbeta flexibelt för att kunna hjälpa barn och ungdomar som behöver mer hjälp att komma vidare och enligt Skinner et al (2003) vill ungdomar få hjälp och prata med någon professionell.

Enligt Socialstyrelsen (2005) och Lundström (1996) har de ideella verksamheterna en viktig roll och kan agera som ett komplement till myndigheter. Detta kan förstås utifrån att de är en viktig komponent som jobbar för ungdomars förtroendeskapande gentemot socialtjänsten. De ideella verksamheterna kan också vara de som når ut till ungdomar och har möjlighet att bygga på ett förtroende så att ungdomar vågar och vill söka hjälp om de behöver. Det framgår att verksamheterna även arbetar med att informera ungdomar och får i samtal med ungdomar informera om vilka socialtjänsten är och vilken hjälp ungdomar kan få genom socialtjänsten. De ideella organisationerna utgör sig även som ett komplement genom att de möter ungdomar på olika plan och arbetar flexibelt för att hjälpa till. Enligt Svensson (2015) kan dock lagstiftningen för ideella organisationerna ses över för att bättre kunna säkra kvalitén och säkerheten för individer som hamnar inom de ideella organisationerna. Hammare (2013) lyfter fram att utbildningsnivån inom de ideella organisationerna är lägre än inom myndigheterna men att man inom ideella organisationer ofta besitter mycket kunskap om sin målgrupp vilket enligt flera beskrivs som ett unikt klientperspektiv. Det var även något som Tjezonen lyfte fram som tyder på att de har en unik möjlighet att få inblick i ungdomars liv genom sina dagliga kontakter med dem.

En stor del av verksamheternas arbete ligger också i att informera professionella om barn och ungas rättigheter för att uppmärksamma dessa. De ideella organisationerna har även länge fungerat som en röst för de som setts som svaga i samhället (Wijkström & Lundström, 2002; Johansson et al, 2015). Enligt Johansson et al (2015) har de ideella organisationernas ställning gentemot myndigheter också varit rätt begränsad. Verksamheterna ser sig själva som ett komplement och Rädda Barnen är tydliga med att de inte skall ta över socialtjänsten utan att de agerar som ett komplement. McAndrew och Warne (2014) menar också att professionella har ett ansvar att lära sig mer om ungdomars beteenden för att bättre kunna uppmärksamma dem i ett tidigt stadie. När det gäller unga som har sex mot ersättning så är 1000 möjligheter tydliga med att de behöver tas på allvar och inte höra "jamen sluta bara då" vilket enligt 1000 möjligheter visar på ett bemötande som signalerar att det saknas kunskap kring den typen av problematik. Enligt 1000 möjligheter blir bemötandet bättre men är ändå inte bra, vilket också gäller inom övriga verksamheter som möter barn och unga. Här fyller även de ideella verksamheterna en viktig roll då de arbetar med att utbilda professionella på att bli bättre på att uppmärksamma, bemöta och tillgodose barns rättigheter. Petersen et al (2010) anser också att barn och ungas psykiska hälsa behöver bli mer uppmärksammas för att samhället skall kunna hjälpa fler barn och unga tidigare i livet. Som många verksamheter lyfter fram är bemötandet viktigt för att barn och unga skall öppna upp sig och prata om sin situation och enligt tidigare forskning skapar det också bra förutsättningar för att ungdomar som en gång varit i kontakt med socialtjänsten skall söka sig dit igen (Gulliver et al, 2010; Campbell et al, 2007).

## 6.2 Slutsatser

I min studie har jag haft som syfte att undersöka hur de ideella verksamheterna uppfattar

ungdomars bild av socialtjänsten samt hur verksamheterna ser på sin egen roll i förhållande till socialtjänsten. Jag har utgått ifrån två forskningsfrågor för att kunna besvara studies syfte.

### **1. Vilken bild kan några av de ideella verksamheterna ha av ungdomars erfarenheter, kunskaper och attityder gentemot socialtjänsten?**

Verksamheterna har kunnat ge mig som forskare en tydlig bild för hur de uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten och studiens resultat tyder på att många ungdomar skaffat sig en bild av socialtjänsten som både baseras på egna erfarenheter och rykten. Verksamheterna uppfattar bland annat att ungdomar med tidigare erfarenheter av att vara i kontakt med socialtjänsten känt att de inte blivit trodda eller lyssnade på. Verksamheterna uppfattar också att många ungdomar har en negativ inställning till att söka hjälp hos socialtjänsten och de är rädda för vad socialtjänstens inblandning skulle kunna innebära. Verksamheterna uppfattar även att många ungdomar placerade utanför hemmet känner sig övergivna och saknar en kontakt med socialtjänsten. Resultaten från denna studie kan också jämföras med tidigare studier där fler ungdomar rapporterat in om de negativa erfarenheter de haft av kontakten med socialtjänsten (se tex Bris, 2012; Skoog, 2013). Verksamheterna uppfattar även att ungdomar ofta saknar kunskap om vilken hjälp de kan få hos socialtjänsten och att de istället uppfattas mer som en bestraffande myndighet än en hjälpande.

### **2. Hur kan ideella verksamheter se på sin roll i förhållande till socialtjänsten?**

De ideella verksamheterna är oberoende från myndigheterna och det gör att de inte omfattas av samma regelverk som socialtjänsten. Det framkommer att de ideella verksamheterna kan ses som lågröskelverksamheter dit ungdomar kan vända sig självmant och vara anonyma, vilket de uppfattar skiljer sig från hur ungdomar kommer i kontakt med socialtjänsten. Verksamheterna arbetar med förtroendeskapande, vilket har beskrivits som en process som inkluderar ett arbete med att trygga ungdomen i att ta en kontakt med socialtjänsten. I det arbetet har verksamheterna en roll i att förklara för barn och unga vilka socialtjänsten är och vilken hjälp de kan bistå med. Genom att bygga på förtroendet genom sin oberoendeställning till myndigheter ges ungdomar en möjlighet att få hjälp av de ideella verksamheterna. Ungdomarna behöver inte oroa sig för en anmälningsplikt då de kan vara anonyma i kontakten med verksamheterna. Verksamheterna fångar upp barn och unga som fallit mellan stolarna. Det kan även vara en del i förklaringen till varför de ideella verksamheterna kan uppfattas som ett komplement till myndigheterna och det ideella arbetet är enligt Lundström och Svedberg (2003) essentiellt och viktigt inte minst för de utsatta grupperna i samhället. De kan bland annat fungera som en ventil och hjälpa ungdomar att få sina röster hörda vid kontakt med socialtjänsten och framföra deras intressen. De ideella verksamheterna erbjuder olika sätt att hjälpa och mycket sker via samtal. Samtalen handlar bland annat om oro, ångest, självskadebeteende, sexuella övergrepp och föräldrar med beroende och psykisk ohälsa. Verksamheterna är viktiga både för barn och unga som behöver prata med någon och för några kan de vara den första kontakten som tas. Verksamheterna finns där som ett stöd och bollplank för barn och unga som befinner sig i utsatta situationer.

## **6.3 Diskussion**

Studien ger en indirekt bild av ungdomars uppfattning av socialtjänsten via fyra ideella verksamheter. Huruvida de ideella verksamheterna har kunnat ge mig en rättvis uppfattning av ungdomars bild av socialtjänsten är något jag under uppsatsens gång kunnat reflektera kring. Jag har även reflekterat kring intervjuerna och hur mycket jag styrt uppsatsen i någon

speciell riktning. Men att det fanns en ganska tydlig uppfattning kring ungdomars negativa bild av socialtjänsten. Det jag bestämde mig för då var att inte krångla till det utan rent förutsättningslöst presentera den uppfattning som finns inom dessa fyra verksamheter och samtidigt försöka nyansera uppsatsen så gott det går. Huruvida resultaten från denna studie går att generalisera över till andra verksamheter har jag diskuterat tidigare. Låt oss tänka att det går, då för det mig direkt in i att den negativa bilden av socialtjänsten finns hos väldigt många. Vilket gör att det är viktigt att börja diskutera kring hur vi kan bli bättre på att möta barn och unga som mår dåligt om den hjälp som finns har ett dåligt rykte och flera undviker att söka hjälp.

Jag ställer mig även frågan hur forskningsresultaten kommer att mötas från er som läser studien. Och vad denna studie kan komma att bidra med. Mina förhoppningar är att ungdomars bild av socialtjänsten lyfts fram som ett tecken på att något behöver förändras för att ungdomar skall få ett större förtroende för socialtjänsten. En förutsättning för att barn och unga skall söka hjälp har enligt tidigare forskning visat sig vara genom att ha mer förtroende för den hjälp som finns runt omkring dem (Gulliver et al, 2010). Om barn och unga bara tvivlar och är rädda för socialtjänsten kan det bli svårt att nå de som behöver hjälp. Därför är det viktigt att socialtjänsten framstår som en verksamhet dit barn och unga kan vända sig. De ideella verksamheterna har enligt forskningen visat sig vara viktiga och fylla flera viktiga funktioner för utsatta grupper i samhället. Verksamheterna har en unik position i att kunna prata med ungdomar utan att behöva tänka på anmälningsplikten vilket säkert gör att de når väldigt många som annars skulle dra sig från att söka hjälp. Men det framkommer också tydligt från verksamheterna att det är svårt att nå ungdomar och få dem att söka hjälp från socialtjänsten när de behöver. Detta kan vara ett dilemma då många barn och unga skulle behöva hjälp från socialtjänsten. Men med det sagt så tycker jag att det är värt att tänka på hur många ungdomar som skulle kunna missas om de inte hade möjlighet att söka hjälp anonymt. Eftersom att situationen ser ut som den gör är det därför extra viktigt för de ideella verksamheterna att bygga på förtroendet och tilliten för att ungdomar skall våga söka sig till socialtjänsten om de behöver. Det är trots allt socialtjänsten som med lagligt stöd kan hjälpa och skydda de barn och unga som behöver samhällets hjälp i situationer där de mår dåligt och befinner sig i utsatta situationer. Därför är det viktigt att de framställs som en myndighet barn och unga kan lita på men tyvärr verkar det vara något som många tvivlar på.

Jag har kunnat se att det finns en koppling mellan att socialtjänsten ses som högtröskelverksamhet som är svår att nå medan de ideella verksamheterna har en låg tröskel som innebär att de är lätta att nå. Det vore till exempel intressant att undersöka hur anonymiteten påverkar ungdomar i att söka hjälp. I resultat och analysdelen nämner jag förtroendeskapande och vikten av att bygga relationer. Förtroendeskapandet skulle till exempel vara intressant att undersöka i en annan studie för att se om de ideella verksamheterna gör en skillnad för ungdomar och om ungdomars kontakt med de ideella verksamheterna påverkar deras förtroende för socialtjänsten. Samtidigt för att se om barn och unga uppfattar att de ideella verksamheterna kan agera som hjälpandehand mellan ungdomarna och socialtjänsten vilket är en av rollerna som verksamheterna har. Som en följd av min studie fick jag också en intressant infallsvinkel att se om den bild verksamheterna ger är generell för ungdomar och om ungdomars bild skiljer sig från vuxnas. Detta kan vara intressant att undersöka i fortsatt forskning av området i form av en större nationell undersökning med liknande syfte.

En begränsning med studien är att jag inte valde att intervjua ungdomar själva, detta valde jag att göra för att jag i denna studie var ute efter att få en bild av hur de ideella verksamheterna

uppfattar de ungdomar de möter. Min tanke bakom det var att verksamheterna skulle kunna dela hur de uppfattar ungdomars bild då de ofta är i samtal med ungdomar. Det har varit mitt fokus i uppsatsen. Huruvida resultaten går att hänföra vidare på andra ungdomar är svårt att avgöra men i och med att intervjupersonernas uppfattningar inte endast består av en ungdoms berättelse vågar jag dra en parallell till att den bild som dessa fyra verksamheter ger för de ungdomar de kommer i kontakt med också skulle kunna överföras till andra ungdomar som inte varit i kontakt med verksamheterna. Dock är det viktigt att lyfta fram att ungdomar som inte varit i kontakt med dessa verksamheter men som har varit i kontakt med socialtjänsten kan ha goda erfarenheter av sin kontakt. Men deras berättelse har jag inte fått tag i, dock har verksamheterna kunnat delge att det även finns positiva erfarenheter men att de negativa är övervägande.

Ungdomars bild av socialtjänsten är viktig att lyfta fram och den säger en del om den utveckling som socialtjänsten kanske står inför. En fråga som jag tycker är viktig att diskuteras är socialtjänstens arbetssituation vilket man både hör om på tv och läser i tidningen om. Jag undrar också hur socialtjänstens arbetssituation kan komma att påverka det jag undersökt i denna studie, alltså hur verksamheterna uppfattar ungdomars bild av socialtjänsten. Skulle det se annorlunda ut om vi inte skulle höra att socialsekreterare har upp över öronen att göra? Och vart kan vi ta denna fråga vidare, vem bär ansvaret? Och hur ser personalen inom socialtjänsten på de resultat som framkommer i denna studie. Det finns enligt mig flera spår att utforska vidare kring men just nu är det viktigt att suddas ut den dåliga bilden som ungdomar har av socialtjänsten så att flera barn och unga får förtroende för den hjälp som finns.

# Referenslista

## Böcker

- Boström, M., Forssell, A., Jacobsson, K., & Tamm-Hallström, K. (2004). *Den organiserade frivilligheten*. Malmö: Liber Ekonomi
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Malmö: Studentlitteratur
- Dellgran, P. (2015). Människobehandlande professioner. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (Red.), *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (s. 166-188). Stockholm: Natur & Kultur
- Erling, A., & Hwang, P. (Red.). (2001). *Ungdomspsykologi: Utveckling och livsvillkor*. Falun: Natur och Kultur
- Fejes, A., & Thornberg, R. (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber
- Johansson, H., Nordfeldt, M., & Johansson, S. (2015). Ideella organisationers roller i välfärdssamhället-röst och service. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (Red.), *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (s. 333-349). Stockholm: Natur & Kultur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S.E. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Lundén, B. (2006). *Ideella föreningar, skatt, ekonomi, juridik*. Näsviken: Björn Lundén Information AB.
- Palmer, T., & Stacey, L. (2004). *Just one click: Sexual abuse of children and young people through the internet and mobile telephone technology*. Ilford England: Barnardo's.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. London: Sage Publications.
- Wijkström, F., & Lundström, T. (2002). *Den ideella sektorn: Organisationerna i det civila samhället*. Stockholm: Sober Förlag
- Svensson, G. (2015). Rättslig reglering av människohandlande organisationer. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer (Red.), *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (s. 81-105). Stockholm: Natur & Kultur.
- Svensson, P-G., & Starrin, B. (Red.). (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Starrin (Red.) *Kvalitativa studier i teori och praktik*. (s. 209-223). Lund: Studentlitteratur.
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Om utmaningar i*



*socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

## **Vetenskapliga artiklar**

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Quality Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa

Campbell, S., Gately, C., & Gask, L. (2007). Identifying the patient perspective of the quality of mental healthcare for common chronic problems: a qualitative study. *Chronic Illness*, 3(1), 46-65. doi: 10.1177/1742395307079193

Danby, S., Butler, W., C., & Emmison, M. (2011). Have You Talked with a Teacher Yet?': How Helpline Counsellors Support Young Callers Being Bullied at School. *Children & society*, 4(25), 328–339. doi:10.1111/j.1099-0860.2011.00379

Davidson, J., Bifulco, A., Thomas, G., & Ramsay, M. (2006). Child victims of sexual abuse: Children's experience of the investigative process in the criminal justice system. *Practice: Social Work in Action*, 18(4), 247-263. doi:10.1080/09503150601025253

Fergie, G., Hunt, K., & Hilton, S. (2013). What young people want from health-related online resources: a focus group study. *Journal of Youth Studies*. 16 (5). 579-596. doi:10.1080/13676261.2012.744811

Finn, J., & Banach, M. (2000). 'Victimization online: the down side of seeking human services for women on the internet', *Cyberpsychology and Behavior*, (3) 2, 243–254.

Fox, A., & Berrick Duerr, J. (2007). A response to no one ever asked us: A review of children's experiences in out-of-home care. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 24(1), 23-51. doi: 10.1007/s10560-006-0057-6

Franzén, G. A., & Gottzén, L. (2011). The beauty of blood? Self-injury and ambivalence in an internet community. *Journal of youth studies*. 14(3), 279-294. doi:10.1080/13676261.2010.533755

Glasheen, K.J., Shochet, I., & Campbell, M. A. (2015). Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium?. *British Journal of Guidance & Counselling*, 1-15. doi: 10.1080/03069885.2015.1017805

Gray, N. J., Klein, J. D., Noyce, P. R., Sesselbert, T. S., & Cantrill, J. A. (2005). Health information-seeking behaviour in adolescence: The place of the internet. *Social Science & Medicine*, 60 (7), 1467-1478. doi:10.1016/j.socscimed.2004.08.010

Gulliver, A., Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2010). Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: A systematic review. *BMC Psychiatry*, 10(1), 10-113. doi: 10.1186/1471-244X-10-113

Jones, L., & Kruk, E. (2005). Life in government care: The connection of youth to family. *Child & Youth care forum*, 34 (6), 405-422.

Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Taking risks when communicating on the internet: The role of offline social-psychological factors in young people's vulnerability to online risks. *Information, communication and society*, 10 (5), 619-643.

Lundström, T. (1996). The State and Voluntary Social Work in Sweden. *Voluntas*, 7 (2), 123-146.

Lundström, T., & Svedberg, L. (2003). The Voluntary Sector in a Social Democratic Welfare State—The Case of Sweden. *Journal of Social Policy*, 32(02), 217-238. doi: 10.1017/S0047279402007006

McAndrew, S., & Warne, T. (2014). Hearing the voices of young people who self harm. Implications for service providers. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(6), 570–579. doi: 10.1111/inm.12093

McGorry, P. D., & Goldstone, S. (2011). Is this normal? Assessing mental health in young people. *Australian Family Physician*, 40 (3), 94-97

McLeod, A. (2006). Respect or Empowerment?: Alternative Understandings of 'Listening' in Childcare Social Work. *Adoption & Fostering*, 30(4), 43-52. doi: 10.1177/030857590603000407

Ruch, G. (2014). 'Helping Children Is a Human Process': Researching the Challenges Social Workers Face in Communicating with Children. *British Journal of Social Work*, 44 (8), 2145-2162. doi: 10.1093/bjsw/bct04

Sawyer, M. G., Arney, F. M., Baghurst, P. A., Clark, J. J., Graetz, B. W., Kosky, R. J., ... Zubrick, S.R. (2001). The mental health of young people in Australia: Key findings from the child and adolescent component of the national survey of mental health and well-being. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 35(6), 806-814.

Sheffield, J. K., Fiorenza, E., & Sofronoff, K. (2004). Adolescents' willingness to seek psychological help: Promoting and Preventing Factors. *Journal of Youth and Adolescence*, 33(6), 495-507.

Skinner, H., Biscope, S., Poland, B., & Goldberg, E. (2003). How adolescents use technology for health information: implications for health professionals from focus group studies. *Journal of medical Internet research*. 5(4). e32. doi:10.2196/jmir.5.4.e32

Skinner, H., Biscope, S., & Poland, B. (2003). Quality of internet access: barrier behind internet use statistics. *Soc Sci Med*, 57(5). 875-880. doi:10.1016/S0277-9536(02)00455-0

## **Rapporter**

Barker, G. (2007). *Adolescents, social support and help-seeking behaviour: An international literature review and programme consultation with recommendations for action*. Geneva: World Health Organization.

Barnens rätt i samhället. (2014). *Verksamhetsberättelse*. Stockholm: Bris

Barnens rätt i samhället. (2012). *Se hela mig!*. Växjö: Grafiska punkten

Barnombudsmannen (2014). *Bryt tystnaden - Barn och unga om samhällets stöd vid psykisk ohälsa*. Stockholm: Barnombudsmannen.

Childrens Workforce Development council. (2010). *Childrens views and experiences of their contact with social workers: A focused review of the evidence*. Leeds: Children's Workforce Development Council

Gustafsson, P.A. (2011). *Barn och ungdomar som utmanar - Vårdprogram för bedömning och behandling vid trottsyndrom och uppförandestörning inom barn- och ungdomspsykiatri* (SFBUP 2011-08-26). Linköping: Svenska Föreningen för Barn- och Ungdomspsykiatri

Inspektionen för vård och omsorg. (2014). *Tar socialtjänsten sitt ansvar för barn och unga? Hantering av anmälningar och genomförande av utredningar*. Stockholm: Inspektionen för vård och omsorg

Löfberg, C., & Aspán, M. (2011). *Digitala erbjudanden. Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online*. Stockholm: Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet

Petersen, S., Bergström, E., Cederblad, M., Ivarsson, A., Köhler, L., Rydell, A-M., Stenbeck, M., Sundelin, C., & Hägglöf, B. (2010). *Barns och ungdomars psykiska hälsa i Sverige. En systematisk litteraturöversikt med tonvikt på förändringar över tid*. Stockholm: Kungliga Vetenskapsakademien

Socialstyrelsen. (2015). *Utreda barn och unga- Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2013). *Barn som anhöriga- Konsekvenser och behov när föräldrar har allvarliga svårigheter, eller avlider*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2013). *Psykisk ohälsa bland unga-Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg 2013*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen. (2013). *Folkhälsan i Sverige, Årsrapport 2013*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen. (2012). *Anmälningar till socialtjänsten om barn och unga- en undersökning om omfattning och regionala skillnader*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen. (2005). *Kommunalt stöd till sociala ideella organisationer - Omfattning, utveckling och former*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen. (2004). *Samtal med barn i socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. (2015). *Erfarenheter och upplevelser av bemötande och hjälp bland personer med självska debeteende*. Stockholm: SBU

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. (2015). *Skolbaserade program för att förebygga självska debeteende inklusive suicidförsök*. Stockholm: SBU

Statistiska centralbyrån. (2013). *Det civila samhället 2013, satelliträkenskaper och undersökningar*. Örebro: SCB

Stockholms stadsmission. (2013). *Stockholms Stadsmissions ungdomsrapport #1*. Stockholm: Stockholms stadsmission

Svenska Röda Korset (2012). *Röda Korsets årsberättelse*. Stockholm: Svenska Röda Korset

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

Wolak, J., Mitchell, K., & Finkelhor, D. (2003a). *Internet sex crimes against minors: The response of law enforcement* (NCMEC 10 – 03– 022). Alexandria, VA: National Center for Missing & Exploited Children

## Webbsidor

Bris. (u.å.). *VÅRT ARBETE*. Hämtad: 2015-12-18, från <https://www.bris.se/?pageID=4>

Bolagsverket. (2012). *Vad är en ideell förening*. Hämtad 2015-12-30, från <http://www.bolagsverket.se/fo/foreningsformer/ideell/vad-1.2917>

Kunskapsbanken. (u.å.). *Socialtjänstens lagstadgade ansvar*. Hämtad: 2015-01-05, från [http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Praktik+och+metod/Kommunernas\\_kvinnofridsarbete - Kunskapsbankens amnesguide/Socialtjänstens ansvar/](http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Praktik+och+metod/Kommunernas_kvinnofridsarbete - Kunskapsbankens amnesguide/Socialtjänstens ansvar/)

## Avhandlingar

Blomqvist, Camilla. (2012). *Samarbete med förhinder – om samarbete mellan BUP, socialtjänst, skola och familj*. (Doktorsavhandling, 2012:4). Göteborg: Göteborgs universitet. Tillgänglig: [https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/29248/1/gupea\\_2077\\_29248\\_1.pdf](https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/29248/1/gupea_2077_29248_1.pdf)

Carlsson, B. (2003). *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. (Doktorsavhandling). Göteborg: Göteborgs universitet.

Hammare, U. (2013). *Mellan löften om särart och krav på evidens: en studie av kunskap och kunskapssyn i socialt inriktade ideella, privata och offentliga organisationer* (Doktorsavhandling, Stockholms universitet, 0281-6288;142). Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet. Tillgänglig: <http://esh.diva-portal.org/smash/get/diva2:619311/FULLTEXT01.pdf>

Skoog, V. (2013). *Barn som flyttas i offentlig regi: en studie av förekomst och upplevelser av instabil samhällsvård för barn* (Doktorsavhandling, 0283-300X, 77). Umeå: Umeå universitet. Tillgänglig: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:619291/FULLTEXT01.pdf>

### **Statens offentliga utredningar**

SOU 2006:77. *Ungdomar, stress och psykisk ohälsa*. Stockholm: Statens Offentliga Utredningar

SOU 2006: 65. Att ta ansvar för sina insatser. Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor. Stockholm: Socialdepartementet

### **Lagrum**

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet

SFS 1990:52. *Lag om särskilda bestämmelser om vård av unga*. Stockholm: Socialdepartementet

## Bilaga 1 – Intervjuguide

### Magisteruppsats

**Syfte:** Jag vill undersöka hur ideella verksamheter som arbetar för ungdomar med sociala problem uppfattar ungdomars erfarenheter av och attityder gentemot socialtjänsten.

### Problembakgrund:

Jag har under min praktikperiod och från tidigare arbetserfarenheter mött väldigt många ungdomar med liknande erfarenheter, upplevelser och attityder gentemot socialtjänsten och det är något jag fastnat för och tycker är viktigt att belysa.

Eftersom att ni möter många ungdomar vänder jag mig till er för att kunna undersöka detta bättre samt höra hur era upplevelser kring ungdomars attityder gentemot socialtjänsten ser ut. Detta är viktig information som jag vill lyfta fram i min magisteruppsats och jag är väldigt tacksam för att ni vill medverka i min studie.

---

### Information:

- Medverkan är frivillig och ni kan när som helst avbryta er medverkan.
  - Svaren kommer att behandlas konfidentiellt, alltså privat data som identifierar dig som intervjuperson kommer inte avslöjas.
  - Min tanke är att skriva ut namnet på de verksamheter jag intervjuat samt en beskrivning av vad verksamheterna gör och detta tror jag både är intressant och givande för de som tar del av studien.
  - Tanken är också intervjupersoner som medverkar i studien och som representerar sin verksamhet också beskrivs som tex. ”representant av verksamheten” eller ”grundare av verksamheten” etc.
  - Innan jag gör detta vill jag såklart diskutera detta med dig, så det gör vi innan intervjun och du har även möjlighet att bestämma vilken typ av befattning du vill ha.
  - Intervjun kommer endast att användas som underlag till uppsatsen.
  - Jag skulle gärna vilja ta del av lite information kring er verksamheten om det är möjligt, antingen via mail innan intervjun eller efter intervjun eller också under intervjun.
  - Information som jag gärna skulle vilja ta del av är:**
  - Vilken åldersgrupp söker sig främst till er verksamhet?
  - Har ni någon uppfattning kring hur många tjejer respektive killar som kontaktar er?
  - Vilka problem är mest förekommande?
  - På vilket sätt kommer ni främst i kontakt med ungdomar?
- 

### Intervjun:

#### Inledningsfrågor/Bakgrundsinformation:

- Anställningsform. Fast/deltid/ideell?
- Anställningslängd?
- Utbildningsnivå?
- Arbetsuppgift? Hur ser en vanlig dag ut?

### TEMAN

#### TEMA 1: Roll i förhållande till socialtjänsten

-Hur hjälper ni ungdomar och varför behövs ni?

-Hur ser ni på er roll i jämförelse med socialtjänstens roll? (oberoende, samarbete, skapa kontaktvägar, vara klagomur, komplement etc.)

-Har ni några speciella riktlinjer för er verksamhet? (Hur ser de ut?)

-Har ni riktlinjer för hur ni ska förhålla er i samtal med ungdomar? (i mötet, mail eller telefon?) Hur ser de ut?

## **TEMA 2: Samtalet – ungas erfarenheter/kontakter med socialtjänsten**

-Vilken typ av problematik handlar det om när ungdomar vänder sig till er?

-Händer det att ungdomar som kommer i kontakt med er har en befintlig kontakt med socialtjänsten?

-Hur många har en viss problematik som ni tycker är kopplade till att socialtjänsten borde vara inblandade?

-Händer det att ni funderar på varför socialtjänsten i så fall inte redan är inblandade?

-Händer det att ungdomar pratar eller frågar om socialtjänsten när de kommer i kontakt med er?

-Kan du ge exempel på samtal som på något sätt kan handla om socialtjänsten?

-Hur kommer ni in på att prata om socialtjänsten, vem är den som oftast börjar?

## **TEMA 3: Ungdomars kunskaper, känslor, attityder**

-Hur upplever ni ungdomars kunskap av vad socialtjänsten är och vad de gör?

-Hänvisar, tipsar eller upplyser ni ungdomar om socialtjänsten?

-Vad kan det handla om då? I speciella fall? Hur vanligt är det?

-Hjälper ni ungdomar att komma i kontakt med socialtjänsten? Om ja, hur hjälper ni i så fall dessa ungdomar?

-Tipsar ni någon gång ungdomen att själva kontakta socialtjänsten? Om ja, vilka reaktioner och attityder möter ni ofta då?

-Om ni hjälper ungdomar att komma i kontakt med socialtjänsten, får ni någon slags återkoppling om hur den kontakten fungerat?

-Delar ungdomar med sig utav sina erfarenheter från socialtjänsten? Kan du utan att avslöja någon, dela med dig utav några typiska erfarenheter som ungdomar berättar om?

-Är det enligt er en viss problematik som ofta är kopplad till ungdomars upplevda erfarenheter kring socialtjänsten? Vilken i så fall?

#### **TEMA 4: Sammanfattning och utveckling**

-Sammanfattningsvis:

Ser ni några mönster i de samtalen ni får, kring ungdomars syn och eventuella erfarenheter av socialtjänsten? (känslor, kunskaper, attityder)

-Får ni möjlighet att föra över er kunskap till socialtjänsten?  
(i enskild fall el mer generellt)

-Har ni tankar om vad socialtjänsten kan förändra för att bättre möta ungas behov?

**TACK för din medverkan!**



## Bilaga 2 – Informationsbrev till deltagare

### Hej!

Jag heter Jennifer Björkström och bor i Umeå, blev klar socionom i Juni och läser nu vidare och skriver min magisteruppsats i Umeå under hösten 2015.

Jag har under min praktikperiod och i tidigare arbetserfarenheter mött väldigt många ungdomar med liknande erfarenheter, upplevelser och attityder gentemot socialtjänsten och det är något jag fastnat för och tycker är viktigt att belysa.

Som jag förstår det möter ni många barn och unga och därför vänder jag mig till er för att kunna undersöka detta bättre samt höra hur era upplevelser kring ungdomars attityder gentemot socialtjänsten ser ut. Det vore jätteintressant att höra vad ni möter inom er verksamhet för att sedan kunna lyfta fram det i min magisteruppsats.

Uppsatsen kommer att användas för att sprida kunskap om ungdomars erfarenheter, upplevelser och attityder av socialtjänsten.

### Intervjun:

En intervju tar ca 45-60 minuter och går bra att göra i person eller via telefon eller skype.

### Några av de teman som jag kommer belysa under intervjun är:

- Ungdomars kunskaper om socialtjänsten
- Ungdomars erfarenheter av socialtjänsten
- Ungdomars attityder gentemot socialtjänsten
  
- Och självklart er roll och ert arbete för barn och unga

Om det skulle vara av intresse för er verksamhet att vara med i min studie så kontakta gärna mig.

**Mvh Jennifer Björkström**