



UPPSALA
UNIVERSITET

Kontaktperson – en insats för vem?

En kvalitativ studie om bedömningskriterier i kontaktpersonsutredningar

Ida Zetterberg & Sigrún Nilsson

Examensarbete i socialt arbete, 15 hp

Handledare: Daniel Nilsson Ranta

Sociologiska institutionen

Socionomprogrammet VT 2017

Sammanfattning

Kontaktperson är den vanligaste barnavårdsinsatsen som Sveriges socialtjänster förmedlar till barn och unga. Trots detta finns det tämligen begränsad forskning kring hur insatsen motiveras och vad den konkret skall fylla för syfte. Insatsen kontaktperson regleras i 3 kap. 6 b § första stycket Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL). Där framgår det att en kontaktperson kan utses med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i personliga angelägenheter. Vad som inryms i personliga angelägenheter framgår inte av paragrafen men enligt förarbeten var det tänkt att rollen som kontaktperson ska fyllas av en lekman som ska verka i förebyggande syfte. Denna studie har syftat till att undersöka vilka bedömningskriterier socialsekreterare utgår ifrån i utredningarna för att bevilja kontaktperson enligt SoL för barn och unga. För att besvara syftet har en kvalitativ studie genomförts där utredningsdokument har granskats i en kommun belägen i Mellansverige. Analysen av datamaterialet har utförts utifrån en teoretisk tolkningsram som innefattar Hasenfelds teori om människobehandlande organisationer och Lipskys teori om gräsrotsbyråkratier tillsammans med de teoretiska begreppen normalitet och avvikelse. Studiens resultat visade vilka bedömningskriterier som förekom i utredningarna för att bevilja kontaktperson. Insatsen motiverades främst utifrån ett behov av en vuxen förebild som kan hjälpa den unge att komma ut i sociala sammanhang för att förebygga isolering och verka för en aktiv och meningsfull vardag. Studien kan utöver detta bidra med kunskap om hur normer och organisatoriska faktorer kan påverka socialsekreterares bedömningar som ligger till grund för att bevilja insatsen kontaktperson.

Nyckelord: kontaktperson, socialtjänsten, bedömningskriterier

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Syfte och frågeställningar	5
1.2 Begreppsförklaring	5
1.3 Disposition	5
2. Bakgrund	6
2.1 Socialtjänstens ansvar	6
2.2 Barns behov i centrum	7
2.3 Kontaktpersonsinsatsen och dess ursprungliga intention	8
3. Tidigare forskning	8
3.1 Sökprocessen.....	9
3.2 Insatsen kontaktperson.....	9
3.3 Att skapa en klient	11
3.4 Organisatoriska faktorerers betydelse för beslutsfattandet	13
4. Teoretisk tolkningsram	14
4.1 Socialtjänsten som människobehandlande organisation.....	14
4.2 Gräsrotsbyråkrati.....	16
4.3 Normalitet och avvikelser	17
5. Metod	18
5.1 Vetenskapsteoretisk ansats.....	19
5.2 Aktstudier som metod	19
5.3 Tillvägagångssätt	20
5.4 Urval	21
5.5 Analysmetod	21
5.6 Validitet och reliabilitet	22
5.7 Etiska överväganden	24

6. Resultat	25
6.1 Utredningarnas struktur	26
6.2 Problematik	26
6.2.1 Isolering	26
6.2.2 Begränsat nätverk.....	28
6.2.3 Ett olämpligt umgänge.....	30
6.2.4 Skolproblematik	32
6.3 Behov	32
6.3.1 Komma ut i sociala sammanhang	32
6.3.2 Meningsfull fritidsaktivitet och sysselsättning	33
6.3.3 En vuxen som förebild och vägvisare	35
6.3.4 Stöd i problematiska familjesituationer	37
6.4 Standardiserade formuleringar i bedömningen	38
6.5 Sammanställning av analys.....	39
7. Diskussion	40
7.1 Summering av resultat	40
7.2 Relationen mellan resultat och tidigare forskning	42
7.3 Relationen mellan resultat och teori	44
7.4 Relationen mellan resultat och metod.....	45
7.5 Avslutande kommentar och implikationer för framtida forskning	47
8. Källförteckning	48
Bilaga 1 – BBIC-triangeln	52
Bilaga 2 – Beslut: Beviljad åtkomst till sociala akter.....	53

1. Inledning

Barn, ungdomar och deras föräldrar kan av olika anledningar komma att befinna sig i livssituationer som innebär att de behöver någon form av stöd genom socialtjänstens försorg. Kommunerna har enligt Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) ett övergripande ansvar för barn och unga och erbjuder olika insatser som syftar till att stödja dem på olika plan. En av de i särklass vanligaste insatserna som beviljas till barn och unga är insatsen kontaktperson/kontaktfamilj (Franséhn, 2012, s.126). Under år 2013 hade 18 761 barn och unga i åldrarna 0 till 20 år insatsen i Sverige. Insatsen är i praktiken två olika insatser; kontaktfamilj och kontaktperson. Kontaktfamilj beviljas vanligen till barn under 13 år och kontaktperson till ungdomar över 13 år (Socialstyrelsen, 2014). I denna studie väljer vi att studera insatsen kontaktperson, vilken är en öppenvårdsinsats som är frivillig och regleras i 3 kap. 6 b § första stycket SoL. Insatsen ska verka förebyggande och stödjande där socialtjänsten bär det huvudsakliga ansvaret för dess utformning medan rollen som kontaktperson ska fyllas av lekmän (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001, s. 5).

Trots den stora omfattningen av insatsen finns det begränsad forskning om den och därmed liten kunskap om i vilka sammanhang insatsen används och hur den motiveras (Franséhn, 2012). I 3 kap. 6 b § första stycket SoL framgår att kontaktperson kan beviljas med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i *personliga angelägenheter*. Det finns inga tydliga rekvisit i paragrafens ordalydelse som talar om vad dessa angelägenheter skulle kunna tänkas vara och innebära. Att SoL är en ramlag medför stora tolkningsmöjligheter i bedömningen av individens behov. Det förefaller därför vara upp till varje enskild kommun att utforma insatsens innehåll och uppdrag (RFS, 2013). Detta kan då leda till att olika kommuner och i sin tur enskilda socialsekreterare utgår ifrån och formulerar olika bedömningskriterier om vem som har rätt till en kontaktperson, vilket då kan väcka frågor om rättssäkerheten. Utifrån detta och med tanke på insatsens omfattning och popularitet kan det ses som anmärkningsvärt att forskningsläget är tämligen begränsat, vilket därför gör det motiverat att studera utifrån vilka kriterier socialsekreterare motiverar insatsen kontaktperson.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka vilka bedömningskriterier socialsekreterare utgår ifrån i utredningar för att bevilja kontaktperson enligt SoL till barn och unga.

För att besvara syftet ställs följande frågeställningar:

- Vad framställs som problematik hos den unge?
- Vilka behov beskrivs det att den unge har?
- Hur motiverar socialsekreterarna att insatsen skall stödja den unge?

1.2 Begreppsförklaring

Då vår studie omfattar individer mellan 13 år till och med fyllda 18 år använder vi framförallt begreppen *den unge* eller *ungdomen* i uppsatsen när vi skriver om dem, i vissa sammanhang använder vi även *barnet* då personer under 18 år enligt lag är barn. Begreppet *klient* används för att beskriva deras position i relation till socialtjänsten. *Socialsekreterare* är en person som arbetar inom socialtjänsten och ansvarar för handläggning av ärenden och däribland utreder individers behov. I uppsatsen används även begreppet *socialarbetare* synonymt med *socialsekreterare*. *Barnavårdsutredningar* är den utredningsprocess inom socialtjänsten där socialsekreterare bedömer och fastställer barns behov, motiverar och beslutar om eventuell insats som kan föranledas. Begreppet *öppenvårdsinsats* avser frivilliga och kostnadsfria insatser som socialtjänsten kan ge barn, unga och föräldrar utifrån individuella behovsprövningar.

1.3 Disposition

Uppsatsen presenterar inledningsvis bakgrunden till uppsatsämnet, med lagrum som berör socialtjänstens verksamhet och hur arbetet ska ske med barn och unga. Därefter redogör vi för relevant tidigare forskning om insatsen kontaktperson, klientskapande och beslutsfattande. Sedan följer ett avsnitt med den teoretiska tolkningsram vi tillämpat för att tolka studiens resultat, varav teorier om människobehandlande organisationer och gräsrotsbyråkrati samt de valda teoretiska begreppen normalitet och avvikelse presenteras. I metodavsnittet redovisas socialkonstruktivismen som studiens valda vetenskapsteoretiska ansats och sedan innebörden av att använda aktstudier som metod. Vidare beskrivs tillvägagångssätt, urval och hur innehållsanalys används för att studera datamaterialet. Metodavsnittet avslutas med reflektioner kring validitet och reliabilitet samt etiska överväganden. Efter detta presenteras

och analyseras studiens resultat. Uppsatsen avslutas med en diskussion om resultatets relation till tidigare forskning, teori och metod och slutligen ges implikationer för framtida forskning.

2. Bakgrund

I detta avsnitt presenterar vi socialtjänstens ansvar och uppgifter enligt lag rörande barn och unga. Vidare beskriver vi BBIC-modellen med dess framväxt och hur den har en central roll och är av stor vikt i socialtjänstens utredningsarbete. Avsnittet avslutas med en presentation av lagrum och förarbeten rörande insatsen kontaktperson.

2.1 Socialtjänstens ansvar

Socialtjänstens mål enligt 1 kap. 1 § SoL är att socialtjänsten på demokratins och solidaritetens grund ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. I 1 kap. 2 § SoL framgår också att i alla åtgärder som rör barn ska socialtjänsten särskilt beakta barnets bästa. Vid beslut eller andra åtgärder som rör vård- eller behandlingsinsatser för barn ska vad som är bäst för barnet vara avgörande. Enligt 3 kap. 3 a § SoL ska socialtjänstens verksamhet rörande barn och unga förebygga, upptäcka och åtgärda risker och missförhållanden. I socialtjänstens uppgifter ingår att bedöma om utredning ska inledas samt utreda och bedöma om det finns behov av insats eller andra åtgärder. Det är sedan socialtjänstens ansvar att sedan följa upp beslutade insatser.

Vem som helst har rätt att ansöka om en insats men beslut är alltid avhängande den enskildes behov av stöd. Enligt 11 kap. 1 § SoL är det nämndens skyldighet att utan dröjsmål inleda utredning när vad som genom ansökan eller anmälan kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden. Innan ett beslut fattas måste således en utredning ha genomförts för att fastställa den enskildes behov. I 11 kap. 2 § tredje stycket SoL står det att utredningen ska bedrivas skyndsamt och vara slutförd senast inom fyra månader. I 11 kap. 5 § SoL finns bestämmelser om socialtjänstens dokumentationsskyldighet:

“Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.”

2.2 Barns behov i centrum

Socialstyrelsen (2015b) har utformat en grundbok om arbetsmodellen Barns behov i centrum (BBIC) som presenterar dess tillkomst, innebörd och användning. På 90-talet riktades kritik mot den sociala barn- och ungdomsvården i Sverige. Kritiken gällde bland annat handläggning och dokumentation av barnavårdsutredningar i socialtjänsten och målet var att barnets ställning behövde stärkas. Kritiken utmynnade i att regeringen gav Socialstyrelsen i uppdrag att utveckla tydligare rutiner och arbetssätt inom detta område. År 1999 började utarbetningen av BBIC-modellen och år 2006 lanserades den och spred sig till nästan alla Sveriges kommuner på tre år. År 2014 kom BBIC att utvecklas ytterligare då den behövde justeras och effektiviseras. I dagsläget har de flesta socialtjänster applicerat BBIC och använder det i sitt dagliga arbete. BBIC är således ett verksamhetssystem framtaget av forskare, Socialstyrelsen och praktiker. Systemet ska verka för en nationell enhetlig struktur för handläggning, genomförande och uppföljning i socialtjänsten för att nå ett enhetligt och evidensbaserat arbete. BBIC utgår från SoL och FN:s barnkonvention och visionen är att alla barn och unga som socialtjänsten hjälper ska ha samma möjligheter som alla andra barn och unga i samhället att leva ett gott liv. BBIC utgår från nio grundprinciper, en av dessa handlar om att låta barnets bästa vara avgörande vilket har sin grund i SoL (Socialstyrelsen, 2015b).

BBIC används bland annat som utredningsmall för socialsekreterare i utredningar om barn och unga. Med barn avses personer upp till 18 år men BBIC kan även användas för personer som har fyllt 18 och upp till 21 år, de benämns då istället för "den unge". I utredningen ligger fokus på barnets bästa och socialsekreterarna utgår från BBIC-triangeln som består av tre sidor: *barnets utveckling, föräldrarnas förmåga och familj och miljö*¹. Under dessa huvudkategorier finns flera områden som understryker vilka aspekter som kan tas med som information om familjen och barnet/den unge i utredningen. I triangelns centrum finns *barnets behov*. Alla triangelns sidor vägs samman för att kunna göra en bedömning av vad som är barnets behov. För att utreda om barnet är i behov av stöd används en risk- och skyddsmodell där det under de olika områdena i dennes liv ska framgå vilka risk- respektive skyddsfaktorer som finns. Om riskfaktorer återfinns på flera områden samtidigt förstärks risken att barnet far illa (Socialstyrelsen 2015b).

¹ Se bilaga 1

2.3 Kontaktpersonsinsatsen och dess ursprungliga intention

Insatsen kontaktperson-/familj infördes från början som en ny form av bistånd samtidigt som SoL trädde i kraft 1982 (1980:620, senare 2001:453). Själva begreppen *kontaktperson* och *kontaktfamilj* presenterades för första gången i en proposition vid namn ”Om socialtjänsten” (1979/1980:1), där de även ersatte de gamla begreppen *kontaktman* och *vuxenkamrat*. I denna proposition understryks det särskilt att kontaktpersonsinsatsen skall präglas av medmänsklig kontakt och bidra till ett utvidgande av den enskildes sociala kontakter, vilket därav kom att bli lagens ursprungliga intention. Uppdraget skall dessutom utföras av en lekman, det vill säga en ”vanlig person” där särskilda kunskaper ej skall krävas av denne (Andersson, 1992; Andersson & Bangura Arvidsson, 2001; Franséhn, 2012). Vidare förklaras att insatsen kontaktperson ska bygga på frivillighet, ömsesidighet och tilltro och kan inte tillsättas mot den enskildes egen vilja. Insatsen ska dessutom användas i förebyggande syfte (Socialstyrelsen, 1985; Holgersson, 1998; Franséhn, 2012). I 3 kap. 6 b § första stycket SoL anges de bestämmelser som idag finns om insatsen kontaktperson:

“Socialnämnden får utse en särskild person (kontaktperson) eller en familj (kontaktfamilj) med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i personliga angelägenheter, om den enskilde begär eller samtycker till det. För barn som inte har fyllt 15 år får kontaktperson utses endast om barnets vårdnadshavare begär eller samtycker till det. Har barnet fyllt 15 år får kontaktperson utses endast om barnet självt begär eller samtycker till det.”

Beslutet om att bevilja insatsen kontaktperson beviljas som bistånd för livsföringen i övrigt och motiveras utifrån 4 kap. 1 § SoL:

“Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.”

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenterar vi tidigare forskning som berör det forskningsområde vi antagit att studera. De tidigare undersökningar som gjorts på området utgör grunden för hur vi i vår studie kan undersöka och finna mönster i vilka bedömningskriterier socialsekreterare utgår från i utredningen för att bevilja ansökan om kontaktperson. Inledningsvis beskriver vi hur vi gick tillväga för att hitta forskning kring det vetenskapliga fältet som uppsatsen positionerar sig i. Sedan redogör vi för den forskning som finns gällande insatsen kontaktperson-/familj.

Därefter presenterar vi forskning som rör hur klienter skapas utifrån kategorisering och makt och avslutar med hur olika organisatoriska faktorer inom socialtjänsten kan påverka beslutsfattandet.

3.1 Sökprocessen

För att hitta relevant forskning till vår studie har vi sökt efter vetenskapliga artiklar, avhandlingar, rapporter och till viss del andra litterära källor. I vår sökprocess har vi tagit hjälp av databaserna ProQuest, LIBRIS och Uppsalas Universitetsbiblioteks katalog DISA. Vi använde sökord som: “socialsekreterare”, “socialtjänsten”, “kontaktperson”, “social dokumentation”, “barnavårdsutredningar”, “bedömningar”, “beslutsfattande” och “kategorisering”. I viss mån har vi också funnit relevanta artiklar via källförteckningar till avhandlingar och andra litterära källor. De artiklar vi sorterat och valt ut har alla uppfyllt kravet peer reviewed. Till en början gjorde vi sökningar för att hitta relevant forskning om insatsen kontaktperson, där vi fann ett begränsat antal artiklar. För att erhålla större kunskap kring ämnesområdet valde vi att bredda vår sökning och komplettera med forskning som berör klientskapande och beslutsfattande, det vill säga vad det innebär att bedöma människors rätt till insats och hur olika organisatoriska omständigheter påverkar besluten.

3.2 Insatsen kontaktperson

Den forskning som berör insatsen kontaktperson och således också vårt valda studieämne är som tidigare nämnt relativt begränsad och endast ett fåtal studier behandlar explicit insatsen kontaktperson. De studier som genomförts handlar främst om både kontaktperson och kontaktfamilj, varav dessa då behandlas som en och samma insats, i och med att de inte separeras ifrån varandra i den svenska lagstiftningen. Som tidigare nämnt ges kontaktfamilj främst till barn under 13 år och kontaktperson till ungdomar över 13 år. Den forskning som finns rörande insatsen är främst av nordisk art och insatsen beskrivs ofta vara unik för Sverige, men det finns liknande motsvarigheter till insatsen i grannländerna Norge, Danmark, Finland och Island (Berg Eklundh, 2010, s. 28). Den tidigare forskning som presenteras nedan gällande insatsen kontaktperson/-familj behandlar insatsen utifrån olika perspektiv, vilka är intressanta och relevanta utifrån vår studie och dess syfte.

Flera studier som tidigare genomförts rörande insatsen kontaktperson/-familj konstaterar alla att denna öppenvårdsinsats kommit att bli den allra vanligaste och mest frekvent tillsatta

barnvårdsinsatsen i Sverige sedan den tillkom i SoL (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001; Franséhn, 2004; Vinnerljung & Franzén, 2005; Wiklund, 2006; Regné, 2006; Franséhn, 2012; Franséhn, 2016). Flera av studierna tar avstamp i Anderssons och Bangura Arvidssons (2001) tidigare verk som är en forskningsöversikt av insatsen kontaktperson/familj och som behandlar studier som genomförts mellan åren 1983 till 2001. Det som tydligt påpekas och anförs i princip samtliga av studierna är att kunskapen kring insatsen, det vill säga hur den motiveras, används och utformas överlag, är påtagligt begränsad och således förklaras också insatsen vara relativt obeforskad. Det påtalas dessutom av flera forskare att detta tycks vara förvånansvärt, just i relation till att insatsen faktiskt sedan 1980-talet använts i den utsträckning som den gjort (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001; Vinnerljung & Franzén, 2005). I relation till insatsens utformning i de nordiska länderna refererar Bergh Eklundh (2010, s. 28) till Christensen och Englund (2002) och Andersson och Bangura Arvidsson (2001) och beskriver att i Danmark och i Norge organiseras insatsen på liknande sätt som i Sverige, där den också främst syftar till att verka förebyggande för barn och unga. Vidare beskrivs att liksom i Sverige är forskning och utvärdering om insatsen även i de nordiska länderna relativt knapphändig (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001 s.78).

Andersson och Bangura Arvidsson (2001) samt Vinnerljung och Franzén (2005) har i sina studier kommit fram till att insatsen främst har beviljats till barn vars mödrar lever som ensamstående. Syftet med att tillsätta kontaktpersonen har förklarats att denna ska verka som en intervention för "stökiga ungdomar" som står i behov av en vuxen förebild, och att denna förebild också allt som oftast förefaller vara en man. Liknande resultat återfinns i Regnérs studie (2006) där hon påvisar att det främsta behovet som insatsen är tänkt att kunna uppfylla är behovet av en manlig förebild/fadersfigur som förklaras saknas i barnets/den unges liv. Utöver detta behov framförs det i studier att det dessutom förekommer och motiveras ytterligare ett behov av insatsen, nämligen mödrarnas egna behov av avlastning och stöd i sitt föräldraskap (Regné, 2006; Wiklund, 2006; Berg Eklundh, 2010). Franséhn (2004) har i likhet med dessa studier också konstaterat att det inom socialtjänsten finns en tendens att kompensera för en frånvarande fader genom att bevilja insatsen kontaktperson. Denna manliga person skall fungera som en förebild och föregå med gott exempel, förebygga att den unge hamnar "snett" och samtidigt visa hur en man bör vara och bete sig. Vidare framkommer också att fokus i insatsens utformning sätts på att utföra roliga och givande fritidsaktiviteter tillsammans, som dels ska motivera och aktivera den unge till att komma ut i sociala

sammanhang samtidigt som en förtroendefull relation förhoppningsvis byggs upp mellan den unge och kontaktpersonen (Franséhn, 2004; Franséhn, 2012; Franséhn, 2016).

I en annan studie som berör insatsen och dess samband med placering i dygnsvård kan man utifrån dess resultat uttala sig något om insatsens effekt. Studiens resultat påvisade att var femte barn som haft insatsen i åldern 10–12 år senare i tonåren blivit placerade i fosterhem. Nästintill hälften av de ungdomar som haft insatsen i tonåren blev senare i livet placerade på institution (Vinnerljung & Franzén, 2005). Vidare framhålls också att många av dem som erhållit insatsen också noterats ha olika former av social problematik. Det är dessutom ofta samma barn som tenderar att återkomma till socialtjänsten och det svenska barnavårdssystemet efter avslutade insatser, som sedan leder till långa kedjor av tillsättande av olika insatser (Vinnerljung & Franzén, 2005; Wiklund, 2006). Teng (2010) framhäver i sin studie att insatsen kontaktperson i majoritet tenderar att avslutas helt oplanerat och utan samråd, vilket han förklarar kan bero på att insatsen är förhållandevis billig. Detta faktum gör att man från socialtjänstens sida inte heller verkar ställa lika höga krav som man gör på andra, dyrare insatser (Teng, 2010).

Franséhn (2016) har i en nyare fallstudie kommit fram till att det i stor utsträckning finns en ambivalens inom socialtjänsten berörande vad insatsen egentligen ska innehålla. Franséhn (2016) påvisade att väldigt få av de som arbetar som kontaktpersoner kan definieras som rena ”lekmän” helt och hållet. En vanlig lekman ses i detta fall som en person som inte har något professionellt arbete eller någon professionell utbildning av relevans för socialt arbete eller kontaktpersonsuppdraget. Ambivalensen uttrycker hon har att göra med att socialtjänsten verkar ha dubbla ambitioner med insatsen, delvis att det från socialtjänstens sida ändå skall vara en ”vanlig” person som skall verka förebyggande samtidigt som de trots detta vill att kontaktpersonen skall kunna hantera vissa uppgifter med den unge som är mer lämpliga för en mer kvalificerad person. Slutsatsen av denna studie uppvisar att insatsen tycks ha förvärvat en mer professionell karaktär än vad den från början var tänkt till (Franséhn, 2016).

3.3 Att skapa en klient

Beskrivningar av klienten och kategoriseringar av denne är centrala aspekter i arbetet med människor (Börjesson & Palmblad, 2008, s. 21–22). Kategorisering och hur socialsekreterare beskriver klienter kan därmed också ses som en central del i bedömning- och

beslutsprocesser. Då denna studie ämnar undersöka bedömningskriterier blir tidigare forskning om kategorianvändning och makt relevant.

Berger och Luckman (1971) lanserade föreställningar om den socialt konstruerade verkligheten och menar att människors gemensamma tolkning av världen skapar den sociala ordningen och en objektiv syn på samhället. Detta utgör en typ av tolkningsram som socialsekreterarna applicerar i sin dokumentation. Juhila och Abrams (2011) diskuterar att en sådan tolkningsram skapas utifrån ett socialkonstruktionistiskt perspektiv och att det är viktigt att definiera den aktuella kontexten då beskrivningar om klienters identitet förstås som ett kontextuellt konstruerat fenomen (Juhila & Abrams, 2011). Socialsekreterare konstruerar en bild av klienten och skapar deras identitet genom att kategorisera dem utifrån deras problematik (Hydén 1995; Skau, 2007; Juhila & Abrams, 2011). Konstruktionen av klienten sker genom att socialsekreterarna väljer ut och beskriver den information som de anser vara av vikt att beakta i klientens aktuella livssituation. Det är alltså socialsekreterarens tolkningar som baseras på attityder och värderingar som framställs i utredningarna och deras beskrivningar om klienten som blir den ”sanna verkligheten” och inte klientens egen uppfattning (Skau, 2007; Hydén 1995; Morén, 1999; Billquist & Johnsson, 2007). Vidare menar Morén (1999) att ”dokumentation kan syfta till att så objektivt som möjligt återge en verklighet, men har samtidigt funktionen att konstruera och vidmakthålla denna verklighet” (s. 335).

Hydén (1995), Skau (2007) och Juhila och Abrams (2011) menar att hjälparna, socialsekreterarna, skriver om klienternas förhållanden och problematik med vissa begrepp utifrån ett professionellt och diagnostiskt språk för att de ska passa in i generella ”diagnoskategorier”. Språkanvändningen är förenat med makt, hjälparen har således makten att tolka och kategorisera klienten och dennes problem som i sin tur har en påverkan på beslutet om insats. Dessa tolkningar är en maktutövning gentemot klienten då de i slutändan ger konsekvenser i praktiken, som antingen gynnar eller missgynnar denne (Morén, 1999; Skau, 2007; Östberg, 2010). Morén (1999) menar också att socialsekreteraren i dokumentationen beskriver enskilda människors utsatthet i samhället samtidigt som den beskriver hur samhället villkorar och orsakar den enskildes utsatthet. Det finns maktförhållanden som präglar samhället som i sin tur kommer att prägla dess institutioner, så till exempel socialtjänsten. Detta kommer slutligen till uttryck i den sociala dokumentationen.

Laanemets, Mattsson och Nordling (2013) har i sin studie, som handlar om att undersöka och problematisera kategorianvändning i praktiskt socialt arbete, utgått från Tillys (2000) resonemang som anför att alla organisationer använder sig av interna kategorier i förhållande till sin verksamhet för att kunna strukturera och organisera sitt arbete. För att kunna förstå hur olika kategorier verkar inom verksamheter tänker man sig att den överordnade maktpositionen som socialarbetaren i förhållande till klienter går in i påverkas av olika yttre kategorier (som till exempel kön, klass och etnicitet). Dessa kategorier är ett resultat av samhälleliga maktstrukturer som såväl överordnar som underordnar olika människor eller grupper till varandra. Laanemets et al. (2013) menar också att man å ena sidan kan behöva använda kategorier för att synliggöra olika behov och problem men att det å andra sidan också finns en överhängande risk att reproducera olika maktrelationer och strukturer genom att just använda dessa kategorier. Dagens sociala arbete ingår också som en del av samhällets strukturella maktordningar med dess återkommande kategoriseringar och det går inte att frikoppla varken det sociala arbetets praktik eller de anställda socialarbetare från dessa maktordningar (Laanemets et al., 2013).

3.4 Organisatoriska faktorerers betydelse för beslutsfattandet

Taylor (2006) och Östberg (2010) konstaterar att det finns lite svensk forskning som undersöker faktorer som påverkar socialsekreterarnas bedömningar och beslut om insats. Holland (1999) refererar till Banach (1998), Colton, Drury och Williams (1995) och Lindsey (1994) som menar att organisatoriska faktorer, resurser och byråkratiska system påverkar beslutsfattande i högre grad än faktorer som berör barnet och dess behov. Beslutsfattandet påverkas således av ett komplext samspel mellan olika faktorer som har betydelse för utfallet.

Rogowski (2008) och Bertotti (2010) menar att socialsekreterare styrs av organisatoriska faktorer i sitt arbete vilket gör att den professionella kunskapen och erfarenheten om klientarbete inte har en lika betydande roll. Istället för att människors behov är avgörande för insatser så har ekonomi och andra organisatoriska resurser en större påverkan för det bedrivna sociala arbetet. Organisationen begränsar således socialsekreterarna i deras bedömningar och standardiserade arbetsmetoder används istället för professionella individanpassade bedömningar (Rogowski, 2008; Bertotti, 2010).

Liksom Rogowski (2008) och Bertotti (2010) beskriver Morén (1999) och Östberg (2010) att dokumentationen i socialt arbete är regelstyrt och framförallt fyller ett administrativt syfte och används i mindre grad som ett effektivt medel i klientarbetet. I ett annat verk har Morén (1996) uttalat sig om att klienten anpassas till dokumentationen och inte tvärtom, vilket också frångår ett individanpassat arbetssätt. Morén (1999) och Wörlén (2010) anför att förutsättningar för insatser som kommunen kan erbjuda utifrån klientens behov präglas av ett komplext samspel mellan socialarbetarnas egna tolkningar i bedömningarna, aktuell lagstiftning, samhällliga resurser och riktlinjer för den kommunala verksamheten. Östberg, Wåhlander och Milton (2000) talar också om att socialsekreterare har ett stort bedömningsansvar i barnavårdsutredningar. Då SoL är en ramlag finns det begränsad regelmässig styrning i bedömningen och det lämnas fritt för socialsekreteraren att själv avgöra hur den professionella tolkningen om individens behov ska ske. Det självständiga bedömningsansvaret i kombination med brist på verktyg och riktlinjer kan bidra till att variationer i bedömningar skapas mellan olika socialsekreterare (Östberg et al., 2000).

4. Teoretisk tolkningsram

I denna del redogör vi för den teoretiska tolkningsram som genomsyrar vår studie och är behjälplig i vår analys av studiens resultat. Lundström och Sunesson (2006) framhåller att allt socialt arbete påverkas av den organisation det utförs i, varför vissa organisationsteorier blir relevanta för vår studies syfte. Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014) anför att det inte finns någon självklar och entydig definition för att beskriva organisationers funktion då det finns många olika typer av organisationer som avsevärt kan skilja sig åt både arbetssätt och målsättning. I studier av socialtjänsten som organisation blir Hasenfelts (1983) teori om människobehandlande organisationer och Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkratier relevanta. Dessa tillämpas därför i denna studie tillsammans med de teoretiska begreppen normalitet och avvikelse.

4.1 Socialtjänsten som människobehandlande organisation

I relation till insatsen kontaktperson som socialsekreterare vid en barn- och familjeenhet kan bevilja kan Hasenfelts (1983) teori om människobehandlande organisationer och dess tillhörande olika teknologier diskuteras och appliceras i vår studie. Socialtjänsten är en av flera existerande människobehandlande organisationer där dess huvudsakliga uppgift består i att åstadkomma en förändring hos eller runt den människa som befinner sig inom den nämnda

organisationen (Hasenfeld 1983; Bergmark & Lundström 2008; Johansson & Johansson 2012). Hasenfeld (1983) uttrycker två gemensamma drag för alla människobehandlande organisationer; för det första så har de alla människor som "råmaterial" och för det andra så strävar de efter att uppnå en förändring i dessa människors olika livssituationer och beteenden genom olika typer av strategier. Termen "råmaterial" syftar i detta fall på organisationens övergripande uppdrag, vilket i socialtjänstens fall innebär att sortera och kategorisera klienter i förhållande till vilken form av hjälp de är i behov av, förändra och normalisera människor så att de skall kunna hantera sin vardag lättare och till sist begränsa den samhälleliga belastningen. Organisationen bedömer således vem som har rätt till de hjälpinsatser som förmedlas (Hasenfeld, 1983; Johansson & Johansson, 2012 s. 32–33). Enligt Lundström och Sunesson (2006) finns det inom såväl socialtjänsten som andra människobehandlande organisationer två perspektiv som bör tas hänsyn till. Dels måste organisationen förhålla sig till den makt den innehar och de resurser de har att fördela, men också förhålla sig till samhällets förväntningar i stort på att organisationen skall utföra ett så professionellt socialt arbete som möjligt.

Människobehandlande organisationer kan enligt Hasenfeld (1983) bedrivas med hjälp av olika teknologier vilka han benämner för *people processing*, *people sustaining* och *people changing*. Den första teknologin, *people processing*, innefattar bedömning om en person är berättigad en viss typ av hjälp eller insats. För att kunna bedöma rätten kategoriseras och klassificeras människorna av de professionella inom organisationen. *People sustaining*-teknologier innebär att försöka bevara och upprätthålla förhållanden hos individer så som de redan är och betyder samtidigt att förebygga att eventuella negativa förändringar uppstår. Den sista teknologin, *people changing*, åsyftar att förändra individen för att öka dennes välmående, vilket kan sättas i relation till socialtjänstens försök att bland annat förändra individers beteende och tankemönster, vilket görs genom att erbjuda klienter olika insatser. Det som är utmärkande i alla människobehandlande organisationer enligt Hasenfeld (1983) är att allt arbete som handlar om människor också är ett moraliskt arbete. Inom socialtjänsten och specifikt barnavården så utförs detta arbete av socialsekreterare som bedömer utifrån SoL, som är en ramlag. Detta innebär således att socialsekreteraren har ett stort handlingsutrymme. Lagstiftningen i kombination med den enskilde socialsekreterarens egna värderingar är en följd av moralen i samhället, som i sin tur också präglar hur arbetet med klienter utformas och utförs.

4.2 Gräsrotsbyråkrati

Gräsrotsbyråkrati är ett begrepp som har utgångspunkt i det organisationsteoretiska byråkratibegreppet och myntades ursprungligen av statsvetaren Michael Lipsky i slutet av 1960-talet (Johansson, 2007, s. 41). För att kunna förstå gräsrotsbyråkratens funktion i organisationen behövs först och främst byråkratibegreppet beskrivas. Enligt Johansson (2007) innefattar begreppet byråkrati såväl inomorganisatoriska förhållanden som organisationens förhållanden gentemot omvärlden. Något som är utmärkande för inomorganisatoriska förhållanden i en byråkratisk organisation är det faktum att den är specialiserad, vilket innebär att organisationen är uppdelad i olika enheter som var och en ansvarar för olika arbetsuppgifter som hanteras av olika personalgrupper. Vidare finns dessutom distinkta gränser gentemot omvärlden för vilken typ av arbetsuppgifter som ingår i verksamheter inom just byråkratiska organisationer. Att arbeta och utgå från skrivna dokument såsom lagstiftning är ett kännetecken för byråkratiska organisationer, där arbetet handlar om att utöva någon slags kontroll, vilket i praktiken innebär att tillämpa exempelvis regler i socialtjänstlagen på individuella ärenden (Johansson, 2007).

Lipsky (1980) anför att gräsrotsbyråkratiska organisationer präglas av politiska och organisatoriska mål, vilka ofta berör effektivitet parallellt som det råder en hög arbetsbelastning. Lipsky (1980) definierar gräsrotsbyråkrater som offentligt anställda befattningshavare som i sitt dagliga arbete har direktkontakt med medborgarna och samtidigt har ett omfattande handlingsutrymme i utförandet av sina arbetsuppgifter. Till skillnad från en traditionell byråkrat, som endast arbetar efter riktlinjer och regler, bör alltså gräsrotsbyråkraten även ta hänsyn till individen. Detta innebär dock inte att gräsrotsbyråkrater är helt skonade från direktiv utan även de arbetar inom ramen av olika politiska beslut, regler och riktlinjer där kommunens och organisationens mål står i fokus. När människor vänder sig till gräsrotsbyråkratier går de från att vara unika individer med olika behov, egenskaper och erfarenheter till att bli klienter genom att kategoriseras för att de ska kunna passa in i och hanteras inom ramen för organisationen. Vidare menar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkrater ofta blir begränsade i sitt handlingsutrymme av resurser och höga kostnader samtidigt som de är nödgade att fatta snabba beslut. Det som dessutom sätter gräsrotsbyråkraten i en svår position är att efterfrågan på vad klienten kan vara i behov av ofta är större än vad tillgången till passande insatser är. Gräsrotsbyråkraternas arbetssituation innebär ofta en svårighet att lösa olika problem utifrån mängden resurser organisationen innehar (Lipsky, 1980).

Då vi i denna studie studerar utredningsdokument skrivna av socialsekreterare (gräsrotsbyråkrater) blir Lipskys teori om gräsrotsbyråkratier applicerbart för att kunna belysa och diskutera under vilka förutsättningar behov av insatser inom socialtjänsten kan utredas och bedömas, vilket i denna studie specifikt handlar om vad som kan påverka vilka bedömningskriterier som ligger till grund för att bevilja insatsen kontaktperson.

4.3 Normalitet och avvikelse

Då socialsekreterarnas egna värderingar får en viss plats i handlingsutrymmet kan deras föreställningar om normalitet och avvikelse därmed vara en del i bedömningen och beslutsfattandet. Foucault (i Svensson, 2007, s. 20) menar att samhällets olika organisationer bidrar till att upprätthålla konstruerade föreställningar om det normala. Det finns en normativ grund i socialt arbete då det som sker i praktiken präglas av de normer som finns i lagstiftningen, i organisationen men främst i de värderingar och föreställningar den enskilde socialarbetaren har (Svensson, 2007, s. 21; Johansson & Johansson, 2012, s. 30).

Dessa normer beskrivs som “en regel eller föreskrift för hur individen bör handla i olika situationer” (Svensson, 2007, s. 65). Normer är även förenat med normalitet, vilket är det som anses vara ett normalt tillstånd. Normaliteten skapas utifrån gemensamma förväntningar på vad som är ett kulturellt önskvärt beteende. Det som är önskvärt tar sig i uttryck i informella regler, det vill säga normer, som individer bör följa för att inte avvika från det normala (Svensson, 2007, s. 18–19). Dessa informella regler uppenbarar sig således bland annat i socialtjänsten. Vad som är normativt och därmed betraktas som “normalt” kan syfta till ett tillstånd som är vanligt, typiskt, regelmässigt, ordinärt, idealt, önskvärt eller eftersträvansvärt (Börjesson & Palmblad, 2003, s. 19; Svensson, 2007, s. 18). I relation till det normala definieras vad som är onormalt eller avvikande samtidigt som det normala definieras och blir synligt utifrån det avvikande (Börjesson, 1997, s. 43; Svensson, 2007, s. 22).

Följaktligen fungerar socialtjänsten som en apparat som framställer vilka beteenden som är normala eller avvikande. Ett exempel är att barn kategoriseras utifrån termer om en utsatt barndom som innebär en risk för dennes utveckling respektive en “normalbarndom” där utvecklingen inte påverkas negativt (Rasmusson, 2007, s. 97). Börjesson och Palmblad (2003) redogör även för föreställningar om den “goda barndomen” och menar att professioner har bestämda uppfattningar om barns goda utveckling och vad som avviker från denna. Dessa uppfattningar har skapats utifrån moraliska grunder som utvinns ur den vetenskapliga

kunskapsbasen för hur normala utvecklingsmönster ska se ut. Dock kan denna bas inte fullt ut fastställa och ge en sanningsenlig bild av en normal utveckling. Istället konstrueras det som är idealiskt för en normal utveckling utifrån avvikande beteenden och problematiska tillstånd. Normeringarna är således kopplade till institutionella förväntningar om hur barn och ungdomar i en viss ålder ska vara och bete sig. Människobehandlande verksamheter upprätthåller och återskapar bilder om det normala barnet och den kompetenta föräldern som även visar sig i samhället i stort (Börjesson & Palmblad, 2003, s. 21). Börjesson och Palmblad (2003) beskriver också att “människoexperternas uppgift blir att definiera kännetecknen på den normala individen, det vill säga medborgaren, samt att utveckla tekniker för att återföra avvikare till normalitet, till sant medborgarskap.” (s. 19). Socialsekreterare är därmed ett exempel på människoexperter som genom sina beslut om insatser till enskilda individer försöker tillgodose deras behov för att föra dem från avvikelse till normalitet.

5. Metod

I denna del av vår uppsats presenteras den metodologiska ansats vi valt att anta. Vi introducerar också studiens vetenskapsteoretiska ansats, vilken är socialkonstruktivismen. Därefter redogör vi för vårt tillvägagångssätt, urval samt en beskrivning och motivering till innehållsanalys som vi använt för att analysera vårt datamaterial. Avsnittet omfattar också reflektioner kring validitet och reliabilitet och avslutningsvis vilka etiska principer vi tagit i beaktande och kontinuerligt reflekterat kring under genomförandet av studien.

Vi har valt att göra en kvalitativ studie och studera kontaktpersonsutredningar inom socialtjänsten, skrivna av socialsekreterare på enheten för barn och familj i en kommun i Mellansverige som bland annat ansvarar för utredning och verkställan av insatsen kontaktperson enligt SoL. En kvalitativ forskningsansats innebär att man kan erhålla förståelse av ett fenomen eller en situation genom att studera konstruktioner av verkligheten (Jacobsen, 2007, s. 51). Genom att studera utredningsdokument strävar vi således efter förståelse för hur socialsekreterare konstruerar klienternas problem och behov och hur detta kommer till uttryck i det skrivna språket i utredningarna, som vidare kan synliggöra vilka bedömningskriterier socialsekreterarna utgår ifrån i beslutsfattandet.

5.1 Vetenskapsteoretisk ansats

Som vetenskapsteoretisk ansats för denna studie har vi valt att applicera socialkonstruktivismen. Enligt Howell (2013) utgår den socialkonstruktivistiska ansatsen från att verkligheten konstrueras av människor i en social och kulturell kontext. Anhängare av den socialkonstruktivistiska ansatsen betonar att fakta alltid produceras av mänskligt medvetande och att vi människor skapar vår förståelse av verkligheten genom våra sinnen, som i sin tur då bidrar till den uppfattning som vi har av världen. Denna position involverar subjektivitet och acceptans av värderingar och tolkningar och alla antaganden om verkligheten är således konstruerade av människor. Howell (2013) menar att människor konstruerar kunskap genom ständig interaktion och modifiering av olika konstruktioner i den sociala miljön. I den fortlöpande interaktionen förändras de sociala konstruktionerna konstant, från en tid och plats till en annan. Förståelse konstrueras således genom olika tolkningar av världen. Den "sanna verkligheten" är alltså ett resultat av en tillfälligt uppkommen konsensus, det vill säga vad som är verklighet för vissa individer emellan, utifrån en konstruktion. Konstruktivister varken förnekar eller accepterar förekomsten av en eventuell objektiv verklighet men är i princip ej intresserade av den (Howell, 2013). Vi anser att det är passande för vår studies syfte och frågeställningar att anta en socialkonstruktivistisk ansats eftersom socialsekreterarna konstruerar verklighetsbilden av sina klienter och deras sociala problem och behov. Dessa konstruktioner färgar såväl utformandet som innehållet i utredningarna, som slutligen utmynnar i ett beslut om rätten till insatsen kontaktperson.

5.2 Aktstudier som metod

Billquist och Johnsson (2007) beskriver att det både kan vara fördelaktigt men också problematiskt att göra aktstudier och använda resultat från dessa som empiri i forskningsstudier. Fördelarna är att akterna redan är upprättade och kompletta som datamaterial, vilket gör att risken för bortfall i undersökningen är mycket liten, vilket även gör att risken för systematiska fel minskar. Aktstudier ger också säkrare uppgifter eftersom dokumenten skrevs när klientens berättelser om sin verklighet och livssituation nyligen delgivits socialsekreteraren (Billquist & Johansson, 2007).

Begränsningar med att göra aktstudier menar Billquist och Johansson (2007) är att bedömningarna som socialarbetare gör om vad som ska dokumenteras är subjektiva. Detta gör att terminologin och fokusområden i dokumentationen skrivna av olika socialarbetare kan

skilja sig åt beroende på vad de anser vara av vikt att beakta i klientens livssituation. I dokumentationen så är det socialarbetarens bild av klientens verklighet som framställs och inte klientens egen beskrivning av dennes verklighet. Östberg (2010) talar också om att professioner har befogenheten att tolka och definiera klientens behov utifrån klientens livssituation. Detta faktum gör att forskaren genom aktstudier studerar hur socialarbetaren i text presenterar och konstruerar klientens verklighet och problematik och inte klientens faktiska upplevelser (Billqvist & Johansson, 2007). Även om detta kan ses som en begränsning i aktstudier genererar det samtidigt en möjlighet att studera mönster i det sociala arbetet. I vår studie såg vi det därför inte som ett problem utan snarare som en möjlighet att använda dokument då de kan säga oss något om konstruktioner av den sociala verkligheten (May, 2013). Att använda aktstudier som metod ansåg vi lämpade sig bäst för att uppfylla studiens syfte då vi ämnade undersöka vilka bedömningskriterier vi kunde se att socialsekreterarna utgår ifrån i utredningarna.

5.3 Tillvägagångssätt

Vi inhämtade vårt material från en socialförvaltning i en medelstor kommun belägen i Mellansverige. För att få tillgång till kontaktpersonutredningarna kontaktade vi till att börja med enheten för barn och familj i den aktuella kommunen för att fråga om det fanns möjlighet för oss att få tillgång till materialet i fråga. För att få ta del av utredningarna fick vi som svar att vi först behövde lämna in en formell skriftlig begäran till socialförvaltningens chef där syftet med vår studie och etiska ställningstaganden skulle framgå. Efter att ha skickat in en begäran om att få ta del av kontaktpersonutredningarna fick vi efter några veckor beslut om att vår förfrågan var beviljad². Innan vi fick ta del av materialet skrev vi under och lämnade in en sekretessförsäkran. På grund av sekretesskäl fick vi ej avlägsna dokumenten från förvaltningen, istället vistades vi i förvaltningens egna lokaler när vi studerade och analyserade utredningarna.

Vi blev tilldelade 24 utredningar som socialförvaltningen hade tagit fram och skrivit ut till oss. Samtliga utredningar var upprättade mellan åren 2013–2016 och alla utmynnade i bifall. En av oss började med att anonymisera samtliga utredningar genom att stryka över samtliga personuppgifter i form av namn och adress. Därefter läste vi igenom materialet för att försäkra oss om att de uppfyllde våra urvalskriterier. Fem av dem gjorde inte det, dem sorterades bort

² Se bilaga 2

då några av utredningarna var anmälningar och andra omfattade barn under 13 år. Vi läste igenom de resterande 19 utredningarna och bedömde att dessa kunde ge oss mättnad i datamaterialets omfång för studien då de var informationsrika och fylliga.

5.4 Urval

I denna uppsats har vi som tidigare nämnt valt att utgå från hur insatsen kontaktperson beviljas och motiveras utifrån SoL. För att avgränsa oss valde vi i början att studera utredningar om kontaktperson enligt 3 kap. 6 b § första stycket SoL och inte särskild kvalificerad kontaktperson enligt andra stycket.

För vår studie valde vi att studera kontaktpersonsutredningar som omfattade barn och unga från 13 år till och med 18 år som ansöker om kontaktperson enligt SoL. Avgränsningen avseende det valda åldersspannet hos ungdomarna beror på att insatsen kontaktperson vanligtvis tillsätts till äldre barn medan yngre barn får kontaktfamilj i större utsträckning (Franséhn, 2012, s. 126). I materialet vi blev tilldelade fanns utredningar som behandlade ungdomar upp till 18 år, varför den övre åldersgränsen naturligt också sattes. Utredningarna vi blev tilldelade omfattade dessutom såväl tjejer som killar som alla beviljats insatsen.

Vi valde att avgränsa oss till att studera utredningar upprättade mellan åren 2013–2016 för att BBIC implementerades år 2013 i den kommun denna studie genomförs. Att välja utredningar från längre tillbaka i tiden hade gjort det svårt för oss att jämföra dem med varandra på samma villkor eftersom BBIC implementerades som en helt ny utredningsmetod som innefattade en ny dokumentationsmall och nya sätt att skriva och utforma texten på. Utöver detta ville vi studera utredningar som var så färska som möjligt för att kunna uttala oss om vilka bedömningskriterier som i dagsläget finns för att bevilja kontaktperson enligt SoL, i den aktuella kommunen som studien utförts i.

5.5 Analysmetod

För att analysera vårt datamaterial genomförde vi en kvalitativ innehållsanalys. Jacobsen (2007) beskriver att “i en innehållsanalys tolkas texten som upplysningar om faktiska (om än subjektiva) förhållanden” (s. 139). Genom en kvalitativ innehållsanalys närmar man sig materialet genom att försöka förstå den kontext vilken den skrevs i vilket gör det möjligt att undersöka hur mening konstrueras samtidigt som det går att tolka hur nya meningar utvecklas

i materialet (May, 2013). Vi tolkade således texten som socialsekreterarnas konstruktioner av klientens livssituation. Vidare går Jacobsen (2007, s. 139–140) in på de faser en innehållsanalys genomgår. Dessa presenteras nedan till följd av hur vi har tillämpat dem i vår analysprocess.

För att kunna analysera materialet måste det först läsas igenom noggrant. Sedan går man in på den första fasen vilken handlar om att kategorisera datamaterialet. För att kunna skapa dessa kategorier som syftar till att sortera upp texten behöver man söka efter och fånga viktiga teman som finns i texten. Detta gör man för att visa att vissa typer av data i materialet överensstämmer eller skiljer sig från varandra. I vårt fall började vi med att läsa igenom utredningarna upprepade gånger. Därefter letade vi efter teman som kunde urskiljas i socialsekreterarnas beskrivningar om ungdomarnas olika typer av problematik och behov. Den andra fasen går ut på att illustrera kategorierna och således temana genom att hitta relevanta citat från texten som visar på temats karaktär och innehåll. Vi valde således ut relevanta citat från utredningarna som förstärker de olika temana. Några av de citat vi från början hittade använder vi för att tydligt kunna presentera studiens fynd i resultatavsnittet.

Tredje fasen av innehållsanalysen är att undersöka hur framträdande ett visst tema är i datamaterialet. I vårt fall förde vi anteckningar om hur frekvent de olika temana som fanns i materialet betonades. Detta gjorde vi för varje utredning så att vi sedan kunde göra en jämförelse mellan alla utredningar för att söka efter likheter och skillnader. Genom att göra detta fick vi fram vilka teman som var mest förekommande och av störst vikt i avgörandet för beslutsfattandet av kontaktperson som insats, vilka vi presenterat i resultatavsnittet. Den sista fasen i analysen är att försöka finna förklaringar till eventuella skillnader och likheter i datamaterialet. Aspekter som varför vissa teman förekommer oftare än andra och varför vissa teman har större betydelse än andra i beslutsunderlaget blev aktuella frågor för vår analys. Dessa förklaringar försöker vi ge med hjälp av våra tolkningar och teoretiska utgångspunkter.

5.6 Validitet och reliabilitet

Inom kvalitativa studier är det svårare att granska validitet och reliabilitet på samma sätt som man gör inom kvantitativa studier. Däremot behövs detta kritiska förhållningssätt även inom detta område eftersom forskaren måste ifrågasätta kvalitén på den data som undersökningens resultat vilar på. Validitet kan delas upp i intern och extern validitet, där det första syftar på

huruvida resultaten anses vara riktiga och den senare om resultaten kan överföras till andra sammanhang (Jacobsen, 2007, s. 156).

När det gäller intern validitet har kvalitativa forskningsansatser ofta en hög sådan då de utgår från öppenhet och närhet i materialet som undersöks för att erhålla ny information (Jacobsen, 2007, s. 49). Sådana studier ämnar få förståelse för ett visst fenomen och denna förståelse blir i sammanhanget den "riktiga" eftersom det är de som undersöks konstruktion av verkligheten som framställs (Jacobsen, 2007, s. 51). Det har varit vår roll i denna studie att ta reda på och problematisera hur socialsekreterarna konstruerar klienternas verklighet. Jacobsen (2007, s. 157) menar samtidigt att det kan vara svårt att säga att beskrivningen av ett fenomen är *riktigt* inom samhällsvetenskapen då den består av undersökarens uppfattningar och åsikter, därför talar man snarare om intersubjektivitet. Vi har således erkänt vår subjektivitet och varit medvetna om att vår förförståelse påverkat hur vi tolkat det skrivna materialet och därmed också konstaterat att vi inte kan ställa oss helt objektiva i förhållande till materialet under vår analysprocess. I vårt fall har vi varit två författare till denna uppsats och därför kunnat diskutera resultatens innebörd med varandra. Intersubjektiviteten handlar om att vi tillsammans har instämt om att vi ser fenomenet som *riktigt*, denna typ av konsensus har lett oss så nära sanningen vi kan komma (Jacobsen, 2007, s. 157). Då vi antagit en socialkonstruktivistisk ansats för denna studie har vår strävan inte varit att nå en absolut sanning utan snarare att studera hur ett fenomen konstrueras av socialsekreterare i den skrivna texten.

Den externa validiteten för kvalitativa metoder är ofta problematisk (Jacobsen, 2007, s. 51). För vår studies resultat är den låg på så vis att resultaten inte är generaliserbara i andra sammanhang (Jergeby, 2008). Det går nämligen inte att säga att resultaten gäller för andra kommuner eller för Sverige överlag. Att studera utredningar i andra kommuner skulle således kunna ge andra resultat om vilka bedömningskriterier som betonas i beslutsunderlagen. Det är dock ej kvalitativa studiers ambition att sträva efter att studiens resultat ska kunna representera, i vårt fall, låt säga alla kommuner i Sverige. Enligt Jacobsen (2007, s. 51) handlar kvalitativ forskning inte om att söka efter en övergripande förklaring och generaliserbarhet utan mer om att söka förståelse och fördjupa sig i ett fenomen, vilket är den avsikt vi också hade med vår studie.

Med reliabilitet menas undersökningens tillförlitlighet, i vilken utsträckning vi kan lita på de

data vi har samlat in och på vilket sätt undersökningsmetoden påverkar studiens resultat (Jacobsen, 2007, s. 156). Reliabiliteten ökar i och med att vi valde att använda dokumentstudie som metod för vår studie. Genom att studera text fick vi reda på vilka uppgifter om klienten som skrevs i den tid då informationen nyligen var tillgiven socialsekreterarna. Våra egna uppfattningar om vilka bedömningskriterier som förekommer i bedömningen om kontaktperson har inte kunnat påverkas av socialsekreterarnas redogörelser eftersom vi inte har haft personlig kontakt med dem. Detta gör att det inte funnits utrymme för socialsekreterarna att delge egna tolkningar om dokumentationen vilket har bidragit till att vi fått en mer korrekt bild av fenomenet i enlighet med studiens syfte och således utvunnit tillförlitliga data (Jacobsen, 2007, s. 284).

5.7 Etiska överväganden

Vi har fortlöpande i vår uppsats beaktat flera etiska aspekter och däribland haft ambitionen att utgå från de etiska forskningsprinciper inom samhällsvetenskaplig forskning som Vetenskapsrådet (2002) antagit. Dessa etiska forskningsprinciper berör bland annat fyra huvudkrav för forskning överlag, vilka är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet som vi nedan diskuterar hur de haft relevans i vår studie.

Vad gäller informationskravet i relation till vår studie så har personerna som utredningarna omfattar ej medverkat aktivt. Uppgifterna om dem har hämtats från redan existerande myndighetsregister. Vi har vårt fall därför ej behövt informera de personer som utredningarna handlar om utan istället har det varit upp till den aktuella myndigheten att ge oss tillstånd, under förutsättning att vi gett dem information om vår studies syfte samt vad den skall användas till. Samtyckeskravet appliceras i studier och undersökningar där deltagarna gör en aktiv insats och handlar om att deltagarna skall lämna samtycke till att uppgifter används (Vetenskapsrådet, 2002). Då uppgifter om personerna som utredningarna handlar om i vår studie lämnas från en myndighet har vi ej behövt ta samtyckeskravet i beaktande och samtycke har således ej efterfrågats.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om personer i en undersökning skall ges största möjliga konfidentialitet. Uppgifterna skall dessutom förvaras så att inga obehöriga kan få tag på dem. När uppgifterna även kan uppfattas vara av känslig karaktär skall forskare dessutom

ingå en förbindelse om tystnadsplikt (Vetenskapsrådet, 2002). Som tidigare nämnt så har vi undersökt kontaktpersonsutredningarna på plats i socialförvaltningens lokaler vid den enhet som utreder och verkställer insatsen kontaktperson. Då utredningarna ej lämnat byggnaden uppfylls även kravet om att obehöriga ej kan ta del av dem. Då vi har skrivit under en sekretessförsäkran, det vill säga att vi tagit del av sekretessbestämmelserna som regleras i Offentlighet och sekretesslagen (2009:400) (OSL), har det inneburit att vi haft tystnadsplikt och därmed har kravet om konfidentialitet beaktats. Innan vi tog del av materialet har den ena av oss avidentifierat samtliga utredningar genom att stryka över personuppgifter som namn och adress. Detta för att den andra av oss har anknytning till den aktuella kommunen och vi därför behövde förhindra att informationen kunde knytas till individer som denna kan komma att känna igen eller komma i kontakt med framöver. När vi sedan presenterar våra resultat har således alla personuppgifter som kan kopplas till särskilda individer anonymiserats, vilket också säkerställer att klientens identitet inte heller kan röjas (Trost, 2014). I de citat vi använt för att presentera våra resultat och belysa olika aspekter i utredningarna är således namnen utbytta till "den unge".

Nyttjandekravet handlar om att uppgifterna som vi samlar in endast får användas till just forskningsändamål och inget annat (Vetenskapsrådet, 2002). Med andra ord innebär det att uppgifterna vi inhämtat i kontaktpersonsutredningarna endast nyttjas som underlag till denna studie och inte till något annat ändamål.

6. Resultat

I denna del av uppsatsen presenterar vi studiens resultat. Utredningarna vi har studerat är 19 stycken till antalet och samtliga av dessa har utnynnats i ett bifall, det vill säga att kontaktperson har beviljats till ungdomarna. Utredningarna är upprättade mellan 2013 till 2016 där den yngsta personen var 13 år och den äldsta var 18 år gammal.

Inledningsvis följer en kortfattad beskrivning av hur vårt material i form av utredningarna enligt BBIC är uppbyggda, samt vilka rubriker som finns med för att beskriva den unges livssituation. Därefter presenterar vi två kategorier, problematik och behov, som vi skapat utifrån studiens syfte och frågeställningar. Inom båda kategorierna redogör vi sedan för olika teman som vi har identifierat i datamaterialet. Slutligen följer ett övergripande tema om hur socialsekreterarna använder standardiserade formuleringar i sina bedömningar för insatsen.

Under analysens gång tolkar vi materialets innehåll utifrån såväl tidigare forskning på området som till studiens utvalda teoretiska utgångspunkter.

6.1 Utredningarnas struktur

Utredningarna är som tidigare nämnt skrivna utifrån bedömningsinstrumentet BBIC och innehåller olika rubriker som berör den unges liv i olika aspekter³. Denna fungerar som en mall i syfte att guida socialsekreteraren att sätta in relevant information om den unge under passande rubriker. Av dessa rubriker framgår först och främst anledningen till att en ansökan gjorts om insatsen kontaktperson, sedan finns det en rubrik som sammanfattar den unges aktuella situation. Därefter följer rubriker som familjesituation och nätverk, sociala relationer, hälsa, utbildning m.fl. Under dessa framgår vilken typ av problematik och behov som finns hos den unge. Avslutningsvis i utredningen gör socialsekreteraren en analys och bedömning om insatsen kontaktperson kan tillgodose den unges behov och slutligen fattas ett beslut där det framgår att insatsen beviljas samt hur det är tänkt att insatsen skall utformas.

6.2 Problematik

Genom att studera utredningarna har vi identifierat fyra övergripande teman i socialsekreterarnas beskrivningar av den unges problematik. Dessa teman är: *isolering*, *begränsat nätverk*, *ett olämpligt umgänge* och *skolproblematik*. Nedan presenteras dessa teman var för sig.

6.2.1 Isolering

I nästintill samtliga utredningar lyfts det fram som ett av den mest framträdande problematiken att den unge i olika utsträckning är *isolerad*. Vad isoleringen innebär i denna kontext har i samtliga fall kopplats till att den unge spenderar större delen av tiden ensam, inte lämnar hemmet eller sitt eget rum mer än när denne går till skolan och i några fall inte lämnar hemmet överhuvudtaget. Socialsekreterarna uttrycker i utredningarna olika orsaker som förklaring till varför den unge är isolerad eller isolerar sig. Isoleringen kopplas i flera av utredningarna till att den unge till lider av psykisk ohälsa, social fobi och andra former av sociala svårigheter, som i sin tur härlett till att den unge har isolerat sig. Vidare kopplas isoleringen även samman med en avsaknad av fritidsaktiviteter och/eller socialt nätverk.

³ Se bilaga 1

Isoleringen kan också förstås som en effekt av för mycket tid framför datorn, då detta är något som lyfts fram i direkt anslutning till att isoleringen formuleras som problematik.

Nedanstående citat får illustrera ett exempel på problemet som är kopplat till för mycket tid framför datorn:

“[Den unge] spenderar nästan all tid hemma i sitt rum med sin surfplatta.”

“[Den unge] har inga och fritidsaktiviteter och sitter mycket vid datorn och spelar med andra via internet. [...] [den unge] säger själv att han brukar sitta nästan hela fritiden, minus cirka två timmar då han tar paus för att gå ut och äta med familjen.”

Ovanstående citat är som tidigare nämnt hämtade från sammanhang där den aktuella problematiken hos den unge beskrivs av socialsekreterarna. Vår tolkning av detta är först och främst kopplad till det faktum att sitta vid datorn mycket eller för ofta framställs som just ett problem, vilket också då kan förklaras som ett oönskat beteende och något som socialsekreterarna i detta fall tror kan påverka ungdomar negativt i längden. I relation till Börjesson och Palmblads (2003) resonemang om barns goda utveckling som återfinns i såväl samhället i stort som inom organisationer likt socialtjänsten kan det uttryckt överdrivna datoranvändandet som återfinns i utredningarna belysa en negativ utveckling hos den unge som bör åtgärdas, alternativt förebyggas. Innebörden i att ungdomarna beskrivs vara isolerade ter sig främst, enligt vår tolkning, handla om att de har liten eller obefintlig “face-to-face” kontakt med andra människor då flera av ungdomarna till trots ändå benämns ha kontakt med andra personer på internet, antingen via onlinespel eller via olika chattforum. Isolering i denna bemärkelse kan förklaras vara ett avvikande tillstånd samtidigt som definitionen av att vara isolerad tycks vara ihopkopplat med att inte träffa människor fysiskt i verkligheten. Att socialsekreterarna ändå benämner ungdomarna som har kompisar över internet som *isolerade* kan ses som ett anammande av en people sustaining-teknologi där en normativ bild av hur ett sunt umgänge egentligen skall se ut för att få klassas som normalt och positivt upprätthålls i detta fall. Nedanstående citat påvisar ett exempel på hur denna problematik summeras av socialsekreteraren:

“Sedan sommaren 2013 har [den unge] blivit allt mer isolerad igen och är mestadels inne på sitt rum och fördriver tiden med att spela spel på datorn och chattar med kompisar han aldrig har träffat.”

Som vi redogjort för har vi kunnat identifiera olika uppfattningar om begreppen isolering/isolerad och dess egentliga betydelse och innebörd. I utredningarna framgår oftast socialsekreterarens konstruktion av begreppet och dess inneboende betydelse men i en utredning framgår att anledningen till att ansökan om kontaktperson gjorts berodde på att ungdomen själv anfört i ansökan att hen är isolerad. I denna utredning gör socialsekreteraren bedömningen att den unge inte är isolerad fast den själv nämner att denne upplever det eftersom denne inte kommer ut och aktiverar sig. Socialsekreterarens motivering är att den unge har många människor i sin närhet, såsom pojkvän, föräldrar och vänner i skolan. Detta är ett tydligt exempel på en normativ föreställning om att ett stort nätverk inte kan hänga ihop med isolering. Att ha flera personer i sin omgivning innebär till synes per automatik att ungdomen inte heller kan vara isolerad, vilket är det som vi i vår analys tolkar i just detta exempel. Utifrån detta ser vi dessutom att det finns ett tydligt maktperspektiv då socialsekreteraren också gör egna bedömningar om klientens liv och vad som är ett problem och inte. I enlighet med tidigare forskning utför hjälparen en maktutövning gentemot klienten då den har makten att tolka klientens problem som i sin tur har en påverkan på beslutet om insats, vilket antingen är gynnande eller missgynnande för klienten (Östberg, 2010).

6.2.2 Begränsat nätverk

Ett återkommande tema i nästan alla utredningar vad gäller problematik är att det beskrivs att den unge har ett begränsat nätverk och mår psykiskt dåligt av detta. Detta innefattar såväl begränsat umgänge med kompisar som bristfällig eller ingen kontakt eller umgänge med föräldrar och andra släktingar överhuvudtaget.

I relation till kompisar beskrivs det i många utredningar att den unge har ett begränsat kompisnätverk och att denne ofta sitter hemma själv istället för att umgås med andra personer på fritiden. I de flesta av dessa fall handlar det om att den unge inte engagerar sig i att försöka umgås med andra då denne istället ägnar sig åt att spela tv-/datorspel, medan det i andra fall verkar vara att den unge har sociala svårigheter som försvårar kontaktsökandet till andra människor och leder till att nätverket blir begränsat och den unge är mycket ensam. I ett par utredningar lyfts det även fram att diagnosen ADHD kan vara en orsak till att svårigheter i kompisrelationer uppstår och varför dessa personers nätverk är begränsat:

“ADHD och hennes något svaga begåvningsnivå kan ställa till det i kamratrelationer på grund av hennes impulsivitet, svårigheter att planera och tänka igenom långsiktiga konsekvenser.”

Citatet ovan visar att diagnosen ADHD kan påverka den unge negativt enligt socialsekreteraren, åtminstone i vissa sammanhang. Socialsekreteraren gör kopplingar mellan att diagnosen och medförande symptom i form av beteende skapar svårigheter i kompisrelationer, planering och konsekvenstänk. I likhet med tidigare forskning finns det i utredningarna ett diagnostiskt språk som används för att beskriva klientens problematik (Hydén, 1995; Skau, 2007, s. 68–69; Juhila & Abrams, 2011). Detta språk kategoriserar personerna som har diagnosen ADHD eller beteenden som påminner om ADHD som en viss typ av klientgrupp, med utåtriktade svårigheter i beteende som bland annat påverkar deras relation till andra negativt. Detta beteende kan enligt förväntningar om vad som är ett normalt och önskvärt beteende i samhället beskrivas som avvikande i detta sammanhang (Svensson, 2007, s. 18–19), vilket socialsekreteraren bidrar till att upprätthålla genom formuleringar likt dessa.

När det gäller relationer till föräldrar framgår det i flera utredningar att den unge har lite eller ingen kontakt med sin mamma och/eller pappa, vilket då oftast sker i samband med att denne bor med en utav dem men inte med den andra. I majoriteten av utredningarna beskrivs det också att det finns ett litet familjenätverk utöver kärnfamiljen, att de inte har kontakt med släkten. Hur kontakten ser ut med mor- och farföräldrar är något som tas upp i nästan alla utredningarna och i många av fallen är denna bristfällig:

“[Den unge] har ingen kontakt med mormor och morfar. [Den unge] har dock en farbror [...] som han träffar tillsammans med sin pappa två gånger i veckan. I övrigt så har de inte så mycket kontakt med släkten.”

“[Den unge] och mamman säger att det inte finns några andra släktingar, utanför familjen, som de träffar.”

Med tanke på att relationer till föräldrar och andra släktingar tas upp i stor utsträckning framställs det i utredningarna som något negativt och problematiskt när den unge har ett litet familjenätverk. Däremot kan socialsekreterarnas beskrivningar av det sociala nätverket förklaras genom att det är en central del i BBIC-utredningar eftersom familjesituationen har betydelse för barns utveckling, ett stort nätverk är en skyddsfaktor då det kan ge stöd och skydd (Socialstyrelsen, 2015b). Eftersom socialsekreterarna utreder den unges behov av stöd

måste de först undersöka vilket stöd den unge får från sin omgivning och om detta stöd är tillräckligt eller bristfälligt. Enligt våra tolkningar kan BBIC därmed ses som en arbetsmetod inom socialtjänsten som är uppbyggd utifrån normer om familjens betydelse. Det familjära stödet ses som en viktig del i den unges liv medan det läggs mindre fokus på eventuellt stöd från personer utanför familjen.

6.2.3 Ett olämpligt umgänge

I relation till föregående teman *isolering* och *begränsat nätverk*, där det framgår som problematiskt att den unge inte vistas i sociala sammanhang och inte umgås med kompisar, har vi funnit ett tema om att vissa typer av umgänge framställs som olämpliga och inte tillräckliga för den unge:

“[...] att hans sociala kontakter endast är begränsade till kompisar på internet kan skapa svårigheter för honom i framtiden gällande relationer och det sociala samspelet samt påverka hans självförtroende negativt. [Den unge] behöver träning i att vara aktiv och i att vistas i sociala sammanhang, detta för att motverka att han fortsätter att utvecklas negativt.”

I detta citat synliggörs enligt oss tydliga värderingar om att kompisar på internet inte kan ses som en bidragande faktor till goda relationer, främjande för den unges sociala samspel och ett gott självförtroende. Då socialsekreteraren beskriver att de sociala kontakterna endast är begränsade till kompisar på internet samtidigt som denne antyder att den unge behöver komma ut i sociala sammanhang framställer socialsekreteraren en bild av att den unge är isolerad. Det görs i samband med detta kopplingar till att den unge även utvecklas negativt på grund av detta. Börjesson och Palmblad (2003, s. 19) menar att professioner, och socialsekreterare i detta sammanhang, har föreställningar om den “goda barndomen” som innefattar uppfattningar om barns goda utveckling och vad som avviker från denna. Att ha fysiskt umgänge uppfattas i denna situation vara det normala medan att ha kompisar över internet ses som olämpligt och påstås dessutom frångå en god utveckling.

Det förekommer också i utredningarna att vissa typer av fysiskt umgänge beskrivs som missgynnande för den unge, vilket tydliggörs i nedanstående citat:

“[Den unge] har i nuläget ingen strukturerad fritidsaktivitet, något som ofta är positivt för ungdomar dels vad gäller socialt samspel men också för att minska utrymmet för aktiviteter som inte är gynnsamma för ungdomens livsutveckling. [...]. Ytterligare en riskfaktor som socialsekreteraren kan se är att [den unge] är mycket på Busstorget tillsammans med många andra ungdomar.”

Detta citat illustrerar hur socialsekreteraren anser att det är en riskfaktor att den unge vistas mycket ute med andra ungdomar på "Busstorget". Vi kan i samband med detta tolka att socialsekreteraren har normativa föreställningar om vad som är ett gynnande respektive missgynnande umgänge. Vidare kan vi se att det också finns värderingar i vart detta umgänge äger rum, vilket i detta fall gör det tydligt att "Busstorget" som geografisk plats och med de människor som vistas där tillskrivs negativa associationer. Vissa former av umgänge kan vi tolka är mer okej än andra former. Det räcker alltså inte att den unge har ett nätverk överhuvudtaget utan det ska uppfattas som ett positivt nätverk där den unge sporras till att göra meningsfulla och strukturerade aktiviteter, vilket således också har en positiv inverkan för dennes utveckling. Enligt anhängare av socialkonstruktivismen konstrueras verkligheten av människor i en särskild social och kulturell kontext (Howell, 2013) och normalitet skapas utifrån kulturellt önskvärda beteenden (Svensson, 2007). Utifrån detta kan man tolka att umgänge på "Busstorget" med andra ungdomar i den aktuella kommunens kontext också ses som ett avvikande beteende som bör upphöra för att den unge inte skall riskera negativa konsekvenser.

En ytterligare situation där den unges umgänge ses som otillräckligt är i samband med att denne har ett stöttande familjenätverk men att det samtidigt ses som problematiskt att denne inte vistas i andra sociala sammanhang utanför familjen, vilket illustreras nedan:

"Detta då [den unge] börjar bli så pass stor att det är tid för henne att lite i taget börja lämna föräldrarna och istället söka sig till sociala sammanhang utanför familjen. Familjenätverket finns runtomkring [den unge] men i takt med att hon blir äldre så behöver hon också befinna sig i andra sammanhang än bara i familjen."

Ovan exemplifieras ytterligare ett citat som påvisar vilken form av socialt nätverk som ses som positivt för den unges utveckling. I detta fall är det att hon behöver befinna sig i sociala sammanhang utanför familjen. Detta kan beskrivas utifrån Börjesson och Palmblads (2003, s. 19) resonemang om att det finns uppfattningar inom samhällliga institutioner om hur barn och unga i en viss ålder ska vara och bete sig. Att socialsekreteraren beskriver att den unge börjar bli stor och behöver bryta sig loss från familjen och skapa ett eget socialt nätverk kan ses som ett resultat av samhällliga normer om vilka beteenden och egenskaper som associeras med att bli vuxen, varav självständighet kan tolkas in som något socialsekreteraren i detta fall syftar till att den unge bör uppnå.

6.2.4 Skolproblematik

Att den unge inte går till skolan alls, har hög frånvaro eller missköter skolan är ytterligare ett tema som lyfts fram i några av utredningarna. I utredningarna beskrivs skolsvårigheter som ett problem som behöver upphöra då en fungerande skolgång benämns vara mycket viktig i den unges liv. Börjesson och Palmblad (2003) menar att professioner har tydliga uppfattningar om vad som inverkar på barns goda utveckling och vad som avviker från denna, som socialsekreterarna ger uttryck för. Att ha en fungerande skolgång anses utifrån socialsekreterarna vara mycket viktigt för den unge, det är inte önskvärt att skolan inte fungerar som den ska då den unge riskerar att avvika från de normala utvecklingsmönstren.

Utifrån tidigare forskning villkorar och orsakar samhället den enskildes utsatthet som i sin tur kommer till uttryck i socialsekreterarens dokumentation (Morén, 1999). Samhället ställer i detta sammanhang krav på att barn och unga ska gå i skolan då det är skolplikt i Sverige. Om den unge avviker från detta kan deras normala utveckling rubbas och således kan också dennes framtid stå på spel. Att tillsätta en kontaktperson när den unge har denna form av skolproblematik kan ses som ett försök att förändra den unges situation, som kan visa att socialsekreterarna använder teknologi om people changing (Hasenfeld, 1983).

Socialsekreterarna bedömer att en kontaktperson förhoppningsvis kan lyckas förändra den unges negativa tankemönster kring skolan och motivera denne att gå dit för att återigen få en positiv skolgång.

6.3 Behov

Utöver den problematik som framställs i utredningarna har vi dessutom identifierat fyra huvudsakliga teman om vilka behov det beskrivs att den unge har, som också hänger ihop med hur kontaktpersonen ska verka för att stödja den unge. Dessa teman har vi benämnt enligt följande: *komma ut i sociala sammanhang, meningsfull fritidsaktivitet och sysselsättning, en vuxen som förebild och vägvisare samt stöd i problematiska familjesituationer*. Nedan presenteras dessa teman var för sig.

6.3.1 Komma ut i sociala sammanhang

Då ett av de mest framträdande temana angående problematiken som framkommit hos de unga i utredningarna är social isolering så är också behoven porträtterade som en spegelbild av den beskrivna problematiken. De flesta av de unga bedöms enligt utredningarna vara i

behov av att bryta en rådande isolering eller att i ett tidigt skede förebygga att den unge blir just isolerad. Detta behov beskrivs kunna uppfyllas främst genom att komma ut från hemmet och ut i sociala sammanhang. Kontaktpersonen syftar i de flesta fall att vara behjälplig till att uppfylla behovet genom att verka pådrivande och motiverande för att just “få ut” den unge och samtidigt fungera som ett stöd och sällskap:

“[Den unge] skulle behöva en kontaktperson som slussar in [den unge] i det sociala eftersom hon är mycket isolerad och har inga vänner. Hon har inga hobbies och skulle behöva någon som hjälper henne att komma ut i sociala sammanhang och hitta något som hon kan finna nöjen i att göra.”

Att “komma ut i sociala sammanhang” är något som socialsekreterarna lägger stor betoning på i deras formuleringar av ungdomarnas behov och som även förekommer i de flesta av utredningarna och behovsmotiveringarna. Vår tolkning är att flera av de problemområdena, isolering inräknat, bedöms kunna förebyggas, förmildras eller upphöra genom att den unge just kommer ut i sociala sammanhang. Att komma ut i sociala sammanhang kan tolkas och ses som ett första steg för att ungdomarna skall ha en chans att utvecklas positivt och även uppfylla andra behov som de bedöms inneha, vilka berör att aktivera sig, träna sociala färdigheter och få en meningsfull fritid. Genom att tillsätta en kontaktperson bedöms ungdomarnas situation kunna förändras till det bättre vilket gör att Hasenfelds (1983) people changing-teknologi kan relateras till vad socialtjänsten och socialsekreteraren i det här fallet syftar till att åstadkomma för individen.

6.3.2 Meningsfull fritidsaktivitet och sysselsättning

Ett behov av en meningsfull fritidsaktivitet eller sysselsättning är ett tema som vi tolkar vara överrepresenterat i utredningarna. I många av fallen är det även ett önskemål från den unge att få en kontaktperson som den kan vända sig till och att tillsammans med den hitta på roliga aktiviteter på fritiden. Fritidsaktiviteten verkar främst syfta på fysiska aktiviteter, däribland olika sporter, träning men även att hitta på andra typer av aktiviteter för att komma utanför hemmet.

“[...] [den unge] under en kortare period behöver få stöd av en utomstående vuxen att komma igång med någon träning eller aktivitet [...]”

“[Den unge] har även behov av att få göra roliga aktiviteter som exempelvis spela fotboll i ett lag, vilket kontaktpersonen kan introducera honom i.”

I enlighet med tidigare forskning (Franséhn, 2016) visar vårt resultat också att det finns ett fokus på att kontaktpersonen ska motivera den unge att utföra roliga och givande fritidsaktiviteter och att detta kan ske tillsammans med kontaktpersonen. Citaten visar också att det finns en antydning om att kontaktpersonen ska fungera som en typ av träningscoach då denne ska hjälpa till att visa olika aktiviteter och förväntas då ha kunskaper om träning och olika sporter. Det finns dock oklarheter i vissa fall om kontaktpersonen själv ska delta i aktiviteten eller endast stötta den unge att göra det själv.

“Att stötta och motivera [den unge] till en mer aktiv vardag är således ett sätt att undvika att [den unge] blir mer och mer stillasittandes hemma vilket i sin tur kan utgöra en riskfaktor både för hans mående och sociala situation.”

I ovanstående citat kan man se att socialsekreteraren menar att stillasittande i hemmet utgör riskfaktorer för den unges mående och sociala situation. Detta blir i sin tur ett synliggörande av såväl enskilda som samhälleliga åsikter om att träning är viktigt i människors liv för att man skall utvecklas positivt och må bra. Socialsekreterarens beskrivningar om att den unge behöver motiveras till att bli mer aktiv kan därför ses som en del i en normaliseringsprocess. Människobehandlande organisationer som socialtjänsten har i uppdrag att hjälpa människor till att åstadkomma förändring i beteende och förbättra deras livssituation, vilket i detta exempel synliggörs tydligt (Hasenfeld, 1983). Genom att tillsätta insatsen kontaktperson finns en strävan om att den unges avvikande beteende ska ändras och att denne ska ta sig ut och aktivera sig för att detta är vad den *bör* och *förväntas* göra, vilket också synliggör normer i samhället (Svensson, 2007, s. 65). Detta kan ses som ett tecken på att socialtjänstens arbete strävar efter att föra tillbaka individer till normalitet och vilket också innebär att de tillämpar teknologier i syfte att förändra personer, vilket i olika utsträckning förekommer i alla människobehandlande organisationer (Hasenfeld, 1983).

Utöver en meningsfull fritidsaktivitet framkommer dessutom ett behov av stöttning och motivation till att få och behålla en strukturerad tillvaro och en positiv vardaglig sysselsättning hos några ungdomar i utredningarna:

“[Den unge] bedöms därmed ha behov av en trygg vuxen som kan stötta henne att söka sysselsättning i form av praktik eller skola under våren [...]”

“[Den unge] tror att en kontaktperson skulle kunna hjälpa honom att bli motiverad att komma igång och göra vettiga saker, att komma iväg till skolan och att fortsätta vara drogfri.”

Citaten ovan beskriver att den unge är i behov av stöttning, framförallt i skolsammanhang, som kontaktpersonen kan vara behjälplig med. Kontaktpersonen ska även motivera till att göra vettiga saker, som socialsekreteraren i det här fallet menar är att komma iväg till skolan och att fortsätta vara drogfri. I det här sammanhanget finns en uppenbar bild om att skol- och drogproblematik ses som avvikande och icke-önskvärda beteenden som den unge behöver stöd i för att kunna upprätthålla en meningsfull och fungerande vardag. Socialsekreterarens bedömning av klientens behov av stöd och hjälp i detta fall kan ses som ett tecken på förekomst av en people sustaining-teknologi vilken inom socialtjänsten kan syfta till att skapa förutsättningar för att den unge ska fortsätta ha en strukturerad tillvaro och en positiv vardaglig sysselsättning, för att inte negativ utveckling skall kunna ske.

6.3.3 En vuxen som förebild och vägvisare

I vårt material framgår det tydligt att det finns en stark bild av att barn och unga generellt har ett behov av en vuxen person i sin omgivning som kan fungera som en god förebild och visa vägen tillbaka för de ungdomar som "hamnat snett i samhället". De beskrivs också behöva en vuxen person som förklaras ska fungera som en slags coach och vägvisare till ett positivt liv. Flera av barnen/de unga beskrivs dessutom behöva en förebild för att klara av vardagen, klara av att utföra regelrätta livsval, såväl långsiktiga som kortsiktiga samt för att hantera negativa impulser, vilket kontaktpersonen således är tänkt att hjälpa till med. Hur detta i praktiken sedan ska ske uttrycks inte explicit i utredningarna, men det kan tolkas som att det finns en slags konsensus om att kontaktpersonen som en hjälpsam och erfaren medborgare (jmf Franséhn, 2012) kommer att klara av detta uppdrag, genom att just finnas där som "stöd" för den unge.

"[Den unge] kan behöva en stöttande vuxen som står utanför familjehemmet. En person som kan vara en vuxen förebild för honom som är väl insatt i vad som kan hända ungdomar som kommit snett i samhället [...]."

Vidare ser vi flertal tendenser till normativa föreställningar i utredningarna som handlar om vad en ungdom klarar av och inte klarar av just på grund av vilket stadiet i livet och vilken livssituation denne befinner sig i. Något utmärkande i detta sammanhang är att i några fall benämns den unge behöva en "vuxen förebild" trots att dessa personer är över 18 år gamla och enligt juridisk mening faktiskt klassas som vuxna. Nedan följer ett exempel på hur detta kan se ut:

“[Den unge] är i behov av en utomstående, stöttande, vuxen förebild som kan visa honom rätt i samhället för att hans framtid ska bli bra.”

Kopplat till samhälleliga normer och de teoretiska begreppen normalitet och avvikelse så kan ovanstående exempel förklaras utifrån att den unge har en uttalad problematik och ett beteende som enligt samhället klassas som avvikande och därmed också negativt (Börjesson & Palmblad, 2003; Svensson, 2007). Detta måste på något sätt åtgärdas för att personen skall ses som “normal” och kanske till och med tillåtas att klassas som vuxen så småningom. En vidare tolkning av detta är att samhället förväntar sig att en person som fyllt 18 år först måste bevisa för sin omgivning att denne “förtjänar” att kallas vuxen, ofta utifrån normer om vad det innebär att bli vuxen, som ofta har att göra med grad av självständighet och önskvärda sociala beteenden, som enligt samhället tänker sig definierar en vuxen person. Problematiken hos ungdomen bedöms vidare kunna förmildras eller i bästa fall upphöra att existera om denne beviljas insatsen kontaktperson. Genom denna insats kan alltså personen få sitt behov av en “vuxen förebild” tillgodosedd, i syfte att en förändring till det bättre i och runt den unges liv ska ske.

Utöver att den vuxna förebild som barnen och de unga anses vara i behov av ska vara just *vuxen* och *stöttande* så framhålls det i flera fall i vårt material att denna person dessutom är tänkt att vara en man. Majoriteten av ungdomarna som utredningarna behandlar lever tillsammans med en ensamstående förälder och i de flesta fall rör det sig om en ensamstående mamma där pappan är mer eller mindre frånvarande i den unges liv. Att kontaktpersonen bör vara en man uttrycks dels som önsknings från mamman eller den unge själv, men det förekommer också att det helt förefaller vara socialsekreterarens egen bedömning och tolkning av den unges aktuella situation och bakgrund. Värt att påpekas är dessutom att dessa citat kommer från utredningar där ungdomen själv är en kille. Nedanstående exempel illustrerar detta:

“[Den unge] har ingen naturlig manlig förebild och han behöver någon att samtala med.”

“[Den unge] kan behöva en stöttande vuxen som står utanför familjehemmet. En person som kan vara en vuxen förebild för honom som är väl insatt i vad som kan hända ungdomar som kommit snett i samhället. Han kan behöva en man som kan visa på hur det är att växa upp som ung kille i Sverige [...]”

De ovanstående citaten synliggör normativa föreställningar och tankefigurer om dels syn på familj och föräldraskap men också föreställningar om att barn och unga behöver en manlig förebild för att hamna på rätt bana i livet, ha någon att prata med och för att denne skall utvecklas positivt. När den unge inte har tillgång till en stöttande manlig förälder i detta fall, så får socialtjänsten i avsikt på detta rycka in för att kunna erbjuda en normaliserande struktur i tron och förhoppningen om att klientens situation skall förändras till det bättre (Johansson & Johansson, 2012). I relation till Hasenfelds (1983) teori om människobehandlande organisationer och tillämpande av people changing-teknologier så ses insatsen därmed kunna tillgodose behovet av en manlig förebild och således också förändra den unges mående och utveckling till det bättre. Samtidigt kan man dock också se det som ett implementerande av en people sustaining-teknologi där socialsekreterarna samtidigt också åsyftar att upprätthålla och återskapa bilden av den ideala kärnfamiljen där det då enligt normativa föreställningar ingår en manlig gestalt.

6.3.4 Stöd i problematiska familjesituationer

I relation till föregående tema där det framgår att den unge behöver en vuxen förebild som stöd är ett annat förekommande tema att den unges behov är att få stöd i problematiska familjesituationer av en annan vuxen utöver familjen.

“Det kan också vara positivt att [den unge] får stöd från någon utanför sitt befintliga nätverk, dels för möjligheterna att kunna utöka sina sociala kontakter men också för möjligheten att kunna prata med någon som inte är för involverad i [den unges] och hans familjs situation, så att [den unge] kan fokusera på sig själv.”

“Utifrån att familjen har ett bristande nätverk och att relationerna i familjen är konfliktfyllda så bedöms [den unge] vara i behov av en positiv vuxen som kan stötta [den unge] i att göra bra val och som också kan fungera som en god förebild.”

När familjekonflikter är ett faktum syns det i socialsekreterarnas bedömningar att den unge behöver en annan vuxen som kan stötta denne och fungera som en god förebild. Citaten uttrycker även ett behov för den unge av vägledning och att göra bra val. Här kommer Börjesson och Palmblads (2003) resonemang in angående bilden om den kompetenta föräldern som socialtjänsten i det här fallet upprätthåller. När familjekonflikter gör att föräldrarna inte kan ge den unge det stöd den behöver kan en annan vuxen, en kontaktperson, fungera som ett sådant stöd. Två områden under rubriken *föräldraförmåga* i BBIC handlar just om *känslomässig tillgänglighet* och *stimulans & vägledning*. Dessa behov är kopplade till

vad en förälder förväntas kunna tillgodose sitt barn. Förväntningarna har från början skapats genom normer om en god föräldraförmåga som kan ha haft inverkan på utvecklingen av BBIC och som vidare upprätthålls av socialsekreterarna i utredningarna där dessa områden ska tas till hänsyn. Det finns således normativa föreställningar i socialtjänsten om att föräldrar ska vara känslomässigt involverade i deras barns liv och när detta brister blir det kontaktpersonens uppgift att tillgodose barns behov som enligt normen egentligen tillhör föräldraskapets åtaganden. Detta resultat överensstämmer även med tidigare forskning om att kontaktpersonen kan fungera som stöd i föräldraskapet (Regnér, 2006; Wiklund, 2006; Berg Eklundh, 2010).

6.4 Standardiserade formuleringar i bedömningen

Här visas hur vi i datamaterialet sett att många av socialsekreterarnas formuleringar i deras analys och bedömning av insatsen liknar varandra på många sätt, som visar på standardisering i socialsekreterarnas bedömningar.

“Den sammanlagda bedömningen är att [den unge] är i behov av stöd för att aktiveras mer på sin fritid och bryta sin sociala isolering. [...]. En kontaktperson skulle kunna verka för att ta ut [den unge] i olika sociala sammanhang samt fungera som en ytterligare vuxen person som [den unge] kan anförtro sig åt.”

“Bedömning är att [den unge] har ett behov av en kontaktperson för att få stöd i att hitta och komma iväg på fritidsaktivitet, som [den unge] sedan kan fortsätta med på egen hand. Bedömningen är även att [den unge] har behov av stöd för att få en positiv fritid och bli mer självständig när det gäller att på egen hand ta sig utanför hemmet, göra aktiviteter och ta sociala kontakter.”

I de två ovanstående citat syns det tydligt att bedömningen att bevilja kontaktperson främst utgår ifrån att den unge behöver ett vuxenstöd, bryta isolering, komma ut i sociala sammanhang, komma igång med någon typ av aktivitet eller sysselsättning samt bli mer självständig att kunna göra dessa saker på egen hand så småningom. Detta visar både på att det finns någon typ av enhetlig bild hos socialsekreterarna om inom vilka behovsområden kontaktpersonen ska stödja den unge i samtidigt som det visar på att det förekommer standardiserade formuleringar i bedömningsförfarandet. Att standardiserade bedömningar förekommer i kontaktpersonsutredningarna kan liknas och diskuteras i relation till tidigare forskning som visat att organisationen begränsar socialsekreterarna i deras bedömningar och att standardiserade arbetsmetoder används istället för de professionellas individanpassade bedömningar (Rogowski, 2008; Bertotti, 2010). Detta kan dels förstås utifrån Lipskys (1980)

teori om gräsrotsbyråkratier. Individer som kommer i kontakt med socialtjänsten möts av de begränsningar socialsekreterare har inom organisationen. Då arbetet inom organisationen ska ske effektivt samtidigt som arbetsbelastningen ofta är hög kan detta påverka socialsekreterarens möjligheter att arbeta på ett individanpassat sätt. Individens unika och särskilda behov, egenskaper och erfarenheter måste hanteras inom organisationens ramar och därmed sker en kategoriseringsprocess för att de ska passa in i dessa.

Tillsammans med gräsrotsbyråkratin finns vidare förklaringar till de standardiserade bedömningarna om individens unika behov, som kan förklaras utifrån socialsekreterarens föreställningar om den normala eller avvikande individen. Bedömningarna utgår från de avvikande beteenden som insatsen kontaktperson syftar till att bryta för att föra tillbaka individen till det normala vilket utifrån Börjesson och Palmblads (2003) resonemang om normalitet och avvikelse kan beskriva socialsekreterarnas arbetssätt. En möjlig anledning är att liknande problematik och behov rättfärdigar insatsen vilket tar sig i uttryck i socialsekreterarnas organisatoriskt rutinmässiga sätt att använda vissa begrepp och ett särskilt sätt att skriva på, ett myndighetsspråk. Att föra tillbaka individen till normalitet kan sammankopplas med olika teknologier som förekommer i olika utsträckning i alla människobehandlande organisationer, vilket även syns i våra resultat (Hasenfeld, 1983). Socialsekreterarna ger uttryck för samtliga teknologier på olika sätt i utredningarna; people processing då det bedöms om individens behov kan föranleda insats, people changing då insatsen ska sträva efter att resultera förändringar i individens beteenden, samt people sustaining då socialsekreterarna strävar efter att förebygga att ytterligare negativa förändringar ska uppstå i individens liv som kan förvärra dess situation ytterligare.

6.5 Sammanställning av analys

De bedömningskriterier vi funnit att socialsekreterarna utgår ifrån i utredningarna av rätten till insatsen kontaktperson kan förstås i ljuset av en kombination av våra valda teoretiska utgångspunkter som vi använt för att analysera vårt resultat.

Bedömningskriterierna påverkas i allra högst grad av normer i samhället kring vad som är ett problem, vad som klassas som avvikande hos ungdomar och vad som anses vara bra för dem. Utifrån dessa föreställningar använder socialsekreteraren, som befinner sig i en gräsrotsbyråkrati olika teknologier; people processing, people changing och people sustaining (Hasenfelds, 1983). Vi uppfattar att dessa teknologier används parallellt i arbetet för att dels

bryta och förändra det som betraktas vara avvikande, samtidigt som socialsekreterarna till synes ämnar upprätthålla det som anses fungera i den unges liv. Utifrån detta kan man tolka att ambitionen är att normalitet (åter) skall råda.

Utöver normer är det dessutom organisationens uppbyggnad som påverkar hur människobehandlande organisationer liksom socialtjänsten utformar såväl arbetssätt som rutiner för hur klientarbetet ska ske. I en gräsrotsbyråkrati har socialsekreteraren formella normer i form av lagar och andra riktlinjer att förhålla sig till samtidigt som de har ett förhållandevis stort utrymme för att tolka SoL, vilket gör att informella normer också tar sig i uttryck. Detta påverkar hur socialsekreterare bedömer och processar människor, där exempelvis hög arbetsbörda, bristande resurser och organisationens krav på effektivitet kan göra att individer klassificeras och formas inom organisationens mall. Detta kan i sin tur innebära att individuella prövningar inte alltid möjliggörs fullt ut.

Sammanfattningsvis har vi utifrån vår teoretiska tolkningsram kunnat se att utredningarna baseras på konstruerade sanningar om vad som är bäst för klienten samt på såväl formella som informella normer inom organisationen och hos socialsekreterarna själva, som ligger till grund för att bevilja kontaktperson enligt SoL.

7. Diskussion

I detta avsnitt gör vi en summering av de resultat vi funnit i vårt datamaterial. Vi diskuterar även hur resultatet och analysen kan ses i relation till tidigare forskning på fältet, vår teoretiska tolkningsram och de metodval som tagits. Avslutningsvis följer några slutliga kommentarer till studien och implikationer för framtida forskning ges.

7.1 Summering av resultat

Syftet med denna studie var att undersöka vilka bedömningskriterier socialsekreterare utgår ifrån i utredningar för att bevilja kontaktperson enligt SoL till barn och unga. För att besvara syftet ställdes följande frågeställningar:

- Vad framställs som problematik hos den unge?
- Vilka behov beskrivs det att den unge har?
- Hur motiverar socialsekreterarna att insatsen skall stödja den unge?

Den problematik som framställs hos ungdomarna och som vi har presenterat temavis i vårt resultat är att de är isolerade, har ett begränsat nätverk, ett olämpligt umgänge och skolproblematik. Isoleringen innebär att de vistas mycket i sin hemmiljö vilket även förefaller hänga ihop med att de har ett begränsat nätverk som gör att de har lite eller dålig kontakt med andra människor, såväl inom vänskapskretsar som inom familjen. Då ungdomarna ändå har någon typ av umgänge framställs vissa av dessa som olämpliga för den unge, som till exempel kompisar över internet, umgänge på olämpliga platser eller endast umgänge med familjen. Skolproblematiken handlar om att de missköter skolan eller har hög frånvaro. Utifrån problematiken finns ett starkt samband till de behov som det beskrivs att ungdomarnas har.

De behov som framkommit i vårt material är i nästintill samtliga fall en spegling av den problematik som ungdomen anförs ha utredningarna. De teman vi kunnat identifiera i datamaterialet utifrån socialsekreterarnas beskrivningar berörande ungdomarnas behov handlar främst om att ungdomarna behöver förebygga eller bryta en rådande social isolering genom att komma ut i sociala sammanhang och erhålla en meningsfull fritidsaktivitet och sysselsättning. Ytterligare behov handlar om att den unge behöver en vuxen som förebild och vägvisare samt stöd i problematiska familjesituationer.

Det går att urskilja att socialsekreterarna motiverar hur kontaktpersonen ska komma att stödja ungdomen utifrån dess problematik och behov. Till uppgifterna hör att se till att den unge kommer ut i sociala sammanhang, kommer igång med någon aktivitet eller att finnas där som en förebild som i olika utsträckning kan ge känslomässigt stöd och vägledning. Det finns dock en viss variation i svårighetsgraden på de uppgifter kontaktpersonen ska uppfylla. I vissa fall tillsätts kontaktperson till ungdomar som till exempel behöver motiveras för att komma igång med någon typ av fritidsaktivitet, medan det i andra fall kan handla om att en ungdom har svårare former av social problematik och lider av psykisk ohälsa i större utsträckning. Kontaktpersonen måste ändå stötta den unge men som en vanlig lekman kan detta enligt oss ses ligga utanför dennes kompetens.

Ett ytterligare resultat som vi kommit fram till i studien är att socialsekreterarna använder standardiserade formuleringar i sina bedömningar. I bedömningarna framgår det att insatsen kontaktperson framförallt motiveras utifrån specifika behovsområden och därmed liknande grunder. Det som främst betonas är att kontaktpersonen ska tillgodose behov om ett

vuxenstöd samt att bryta isolering genom att få ut den unge och få den att komma igång med någon typ av aktivitet för att så småningom kunna bli mer självständig.

Sammanfattningsvis går det att konstatera att de bedömningskriterier socialsekreterare utgår från i utredningarna för att bevilja kontaktperson i den kommun vi undersökt baseras på den unges behov av att bryta eller förebygga den problematik som denna studie har funnit och presenterat. På så vis skapas bedömningskriterierna utifrån en sammanlagd bild av ungdomarnas problematik och behov och som socialsekreterarna bedömer är ett behov som en kontaktperson kan stötta den unge i. De övergripande bedömningskriterierna blir således att den unge ska vara i behov av att bryta social isolering och komma ut i sociala sammanhang för att få en meningsfull och aktiv vardag.

7.2 Relationen mellan resultat och tidigare forskning

Analysarbetet av kontaktpersonsutredningarna har genererat resultat som vi anser har såväl likheter som vissa skillnader i relation till den forskningen som tidigare presenterats i denna uppsats berörande insatsens utformning och innehåll ur olika perspektiv. Flera studier har påvisat att insatsen främst beviljas till barn och unga vars mödrar lever som ensamstående, och då på grund av att det finns ett behov av en vuxen förebild i den unges liv. Insatsen har dessutom verkat för att motivera och aktivera den unge (Andersson & Bangura Arvidsson, 2001; Vinnerljung & Franzén, 2005; Franséhn, 2004). Vi kan genom vår studie konstatera att våra resultat överensstämmer med tidigare forskning då socialsekreterarna beskriver och konstruerar ett behov av en ytterligare vuxen som stöd och förebild hos ungdomarna. Våra resultat påvisar också i viss mån att insatsen i flera fall ska verka förebyggande och bidra till att ungdomar kommer ut i sociala sammanhang med fokusering på roliga fritidsaktiviteter.

Utöver barnets eller den unges egna behov har Regnér (2006), Wiklund (2006) och Berg Eklundh (2010) kommit fram till att insatsen även motiveras utifrån ett behov av att avlasta de ensamstående mödrarna. Vi har i vårt material inte kunnat se denna behovsmotivering explicit till insatsen kontaktperson, dock kan vi i vårt resultat utläsa att en avsaknad av en ytterligare vuxen person i ungdomens liv saknas, varav dessa fall förekommer när den ena föräldern till ungdomen lever som ensamstående.

Franséhn (2004; 2012; 2016) talar om att det inom socialtjänsten finns flera tendenser till att kompensera för en frånvarande fader i den unges liv, vilket således görs genom att tillsätta insatsen kontaktperson till dessa ungdomar. Denna kontaktperson skall fungera som en manlig förebild. Regné (2006) har också uppmärksammat detta och har bland annat sammankopplat detta med normer om hur den ”vanliga och normala” familjen ska vara. I likhet med vår studie har vi genom vårt resultat kunnat presentera och påvisa exempel på detta fenomen, vilket också ger en antydning att även i den aktuella kommun vi undersökt så motiveras insatsen till viss del utifrån ett behov av en manlig, vuxen förebild. Utifrån våra valda teoretiska begrepp och utgångspunkter har vi kunnat förstå hur föreställningar om hur en familj ska se ut, vad en ungdom behöver och hur ett socialt problem konstrueras påverkar socialsekreterarens bedömningsarbete vad gäller insatsen kontaktperson.

I relation till den allra senaste studien som gjorts av insatsen kontaktperson har Franséhn (2016) konstaterat att det finns en ambivalens kring detta hos socialtjänsten. Insatsen verkar dels ha ambitionen att rollen som kontaktperson skall fyllas av en lekman, det vill säga en ”vanlig” person utan särskild utbildning, samtidigt som de kräver att kontaktpersonen ändå skall kunna hantera uppgifter som kan komma att kräva en kvalificerad utbildning. I relation till vår studie så kan våra resultat inte fullt ut säga oss något om vilka intentioner de enskilda socialsekreterarna har med tillsättandet av insatsen, dock har våra resultat visat att problematiken hos ungdomarna varierat, där vi i några fall sett att ungdomen verkar ha en tyngre problematik än vissa andra. Trots detta beviljas en kontaktperson som är tänkt att uppfylla den unges behov, vilket vi tolkat som mer än vad en lekman utan adekvat utbildning eventuellt kan klara av att hantera.

Denna studies resultat överensstämmer även med delar av tidigare forskning om klientskapande och beslutsfattande. Liksom Laanemets et al. (2013) kom fram till syns det tydligt att socialsekreterarna använder kategorier i sitt arbete för att synliggöra den unges problematik och behov, som vi i vår studie har identifierat och skapat teman utifrån. Andra studier konstaterar att kategoriseringen sker via ett diagnostiskt språk som vi även har sett förekommer i socialsekreterarnas beskrivningar om ungdomarna (Hydén, 1995; Juhila & Abrams, 2011). Begrepp som isolerad, stillasittande, inga vänner, bristande sociala färdigheter, impulsivitet, svårigheter att planera och tänka igenom långsiktiga konsekvenser är några exempel som visar hur socialsekreterarna kategoriserar klienterna genom språket.

Morén (1999) och Östberg (2010) menar att språket visar på hjälparens makt att tolka och kategorisera klienten och att denna maktutövning i slutändan ger konsekvenser för klienten, om antingen ett gynnande eller missgynnande beslut. I vårt fall då vi endast studerat utredningar som gett bifall kan vi utrona att socialsekreterarens kategoriseringar om den unges problematik och behov har lett till ett gynnande beslut.

Tidigare forskning har visat att organisatoriska faktorer begränsar socialsekreterarna i deras bedömningar (Rogowski, 2008; Bertotti, 2010). I relation till vår studie visar våra resultat att standardiserade arbetsmetoder, som BBIC, används inom socialtjänsten. Detta resulterar i att standardiserade formuleringar i bedömningarna används istället för professionella, individanpassade bedömningar som utgår från individens unika behov. Detta kan möjligen förklara våra resultat som visar att insatsen tillsätts trots att det förekommer svårare problematik hos vissa av ungdomarna. Organisationens standardiserade arbetssätt och bristande resurser hindrar att individens behov blir avgörande för beslutet även om en annan insats bättre skulle kunna tillgodose den unges behov. Kontaktperson blir då en mer lättillgänglig insats då den kräver mindre resurser.

7.3 Relationen mellan resultat och teori

Den teoretiska tolkningsram som vi i uppsatsen valt att utgå ifrån innefattar Hasenfelds teori om människobehandlande organisationer och Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati samt de teoretiska begreppen normalitet och avvikelse. Denna tolkningsram har påverkat vårt sätt att analysera datamaterialet och uttala oss om vilka slutsatser vi kan dra utav studiens resultat.

I relation till människobehandlande organisationer har vi försökt att uttala oss om hur socialsekreterarna i socialtjänsten använder olika typer av teknologier i deras arbete med människor. Dessa teknologier är *people processing*, *people sustaining* och *people changing*. Utifrån våra resultat har vi kunnat uttala oss om att samtliga teknologier används på olika plan. People processing-teknologier syns mer övergripande i resultaten genom socialsekreterarnas sätt att kategorisera individerna för att kartlägga vilka problem och behov som finns för att slutligen kunna besluta om den unge är berättigad insatsen kontaktperson. People sustaining-teknologier synliggörs då det i bedömningarna finns en strävan om att upprätthålla en fungerande och meningsfull vardag hos den unge genom att tillsätta insatsen. Ett användande av people changing-teknologier synliggörs då insatsen motiveras utifrån att

den unge ska uppnå ett bättre mående genom insatsen som kan fungera som stöd i att förändra ett visst beteende eller vissa aspekter i den unges liv som anses vara missgynnande.

Teorin om gräsrotsbyråkrati har bidragit med en förståelse om att det finns tendenser till att olika organisatoriska faktorer har inverkan på beslut om insatsen kontaktperson. Då gräsrotsbyråkrater har ett omfattande handlingsutrymme i sina arbetsuppgifter finns utrymme för egna bedömningar om individens behov samtidigt som de måste förhålla sig till lagstiftning, organisationens regler och kommunens riktlinjer med dess resurser. Utifrån detta kan det uppstå svårigheter i att arbeta på ett individanpassat sätt och endast utgå från individens behov i bedömningen då de ska passas in i ramen för organisationen. Begränsningen med detta teoretiska perspektiv är dock att vi dessvärre inte kan uttala oss om exakt vad som inrymdes i socialsekreterarnas handlingsutrymme, det vill säga vilka omständigheter som rådde i ett visst fall och i en viss tidpunkt som hade betydelse för beslutet.

Begreppen om normalitet och avvikelse har hjälpt oss att tolka hur socialsekreterarnas normativa föreställningar om olika beteenden återspeglas i utredningarna. I dokumentationen har vi sett att socialsekreterarna har till uppgift att definiera vad som kännetecknar normalitet utifrån att beskriva vissa beteenden som onormala i form av den problematik och de behov som vi presenterat i resultatet. Genom att tillsätta insatsen kontaktperson går det att tolka att deras arbete går ut på att återföra avvikare till normalitet. Enligt vår tolkning kan det säga något om vad som ses som "vanligt" och "normalt", vilket i sin tur uppkommer i en kulturell kontext där det råder en konsensus om vad som är normalt. Exempel på behov som kontaktpersonen ska stödja den unge i för att bli "normal" är att denna ska komma ut i sociala sammanhang och utvidga sitt sociala nätverk samt få en meningsfull fritidsaktivitet och sysselsättning. I utredningarna har vi genom dessa teoretiska begrepp erhållit en förståelse för hur socialsekreterarna konstruerar såväl problematik som behov hos de unga utifrån olika föreställningar om normalitet och avvikelse.

7.4 Relationen mellan resultat och metod

Då vi antagit en socialkonstruktivistisk ansats har vi i vår studie kunnat tolka hur socialsekreterarna i texten konstruerar ungdomarnas verklighet som innefattar såväl dess problematik som behov. Vi har kunnat se hur dessa konstruktioner skapas utifrån

socialsekreterarnas arbetsmässiga förutsättningar, i förhållande till lagstiftning och BBIC som utredningsmall samt hur de återspeglar normativa föreställningar hos socialsekreteraren och samhället i stort. Detta har i sin tur skapat förståelse för vilka bedömningskriterier som konstrueras i utredningarna och som påverkar beslutet om insatsen kontaktperson. Då vi valde att göra en kvalitativ studie i en viss kommun kan vi konstatera att generaliserbarheten är låg då vi endast kan uttala oss om de bedömningskriterier som konstrueras i de utredningar vi studerat. Då konstruktioner påverkas av den tid och plats de uppstår i är de således föränderliga mellan olika kommuner och olika tidpunkter.

Vi valde att använda utredningsdokument som datamaterial då vi ämnade undersöka vilka bedömningskriterier socialsekreterare utgår ifrån för att bedöma rätten till insatsen kontaktperson. Vi anser att detta lämpade sig bättre för att uppfylla studiens syfte till skillnad från om vi hade valt att genomföra intervjuer. Genom att vi själva studerade utredningarna kunde vi utröna de mest framträdande bedömningskriterier som besluten baseras på, samtidigt som vi också kunde urskilja likheter och skillnader mellan de olika utredningarna. I en intervjusituation hade socialsekreterarnas redogörelse och tolkning av innehållet i utredningarna eventuellt kunnat skilja sig från hur det skriftliga materialet ser ut, vilket hade påverkat vilka resultat vi fått. För att ytterligare nyansera studien hade dock en kombination av en aktstudie och intervjuer med socialsekreterarna i den aktuella kommunen varit intressant att utföra. En sådan studie hade eventuellt kunnat ge oss ytterligare förståelse för vad som påverkat dem i utredningsarbetet och beslutsfattandet vad gäller insatsen. En kombination av två datainsamlingsmetoder var dessvärre ej möjligt i vårt fall på grund av tidsbegränsning. En annan faktor som haft inverkan på de resultat vi fått är att vi blev tilldelade utredningar som givit bifall på ansökan om kontaktperson. Hade vi fått utredningar som omfattat båda utfallen hade vi eventuellt kunnat utröna förklaringar till vad som avgör om den unge beviljas insatsen eller ej.

Valet av att använda innehållsanalys som analysmetod anser vi har möjliggjort att vi kunnat gå in med en öppenhet för att studera datamaterialet. Då vi hade för avsikt att studera vilka bedömningskriterier som förekommer och betonas i utredningarna krävdes det en sortering av datamaterialet i olika teman om problematik och behov för att avgöra vad som har inverkan på beslutet om insatsen kontaktperson. Vi anser därför att innehållsanalysen har hjälpt oss att

strukturera upp innehållet i utredningarna och förstå textens bakomliggande meningar, som i sin tur har genererat svar på studiens syfte och frågeställningar.

7.5 Avslutande kommentar och implikationer för framtida forskning

Vår förhoppning är att denna studie kan bidra med dels kunskap om vilka bedömningskriterier som förekommer i utredningar och som socialsekreterare fattar beslut utifrån, men också hur normer och organisatoriska faktorer kan påverka socialsekreterare i det sociala arbetet och specifikt i bedömningar om rätten till insatsen kontaktperson.

De resultat som studien genererat kan till viss del belysa att det finns tendenser till godtycke vad gäller beslut att tillsätta insatsen. Svårighetsgraden i de ungas problematik varierade i stor utsträckning samtidigt som motiveringen till insatsen i stort sätt formulerades på liknande sätt i samtliga utredningar, nämligen att kontaktpersonen är tänkt att stödja den unge i dennes problem och behov. Det saknas tydliga motiveringar i utredningarna om hur kontaktpersonen konkret skall kunna uppfylla de behov som ungdomarna bedöms ha. Enligt lagen framgår som tidigare nämnt att en kontaktperson kan tillsättas för att hjälpa den enskilde i personliga angelägenheter, vilket enligt lagens ursprungliga intention ska vara en lekman som ska verka förebyggande. I relation till detta kan man således ställa sig frågan om hur mycket ansvar som egentligen bör läggas på en lekman, det vill säga en vanlig person som åtar sig uppdraget att stötta en ungdom, samtidigt som denne saknar adekvat utbildning för att kunna hantera vissa former av svårare problematik.

Med bakgrund i ovanstående diskussion anser vi därför att det finns incitament för vidare forskning som berör insatsens effekt, det vill säga i vilken utsträckning insatsen faktiskt har tillgodosett den unges behov och hur väl den fungerat i praktiken.

8. Källförteckning

- Andersson, G. & Bangura Arvidsson, M. (2001). *Vad vet vi om insatsen kontaktperson/familj? En kunskapsöversikt*. Lund: Meddelanden från Socialhögskolan.
- Andersson, G. (1992). *Stöd och avlastning: om insatsen kontaktperson/-familj*. Lund: Socialhögskolan.
- Berg Eklundh, L. (2010). *Kontaktfamilj: en förebyggande stödinsats eller mellanvård?* (Licentiatavhandling). Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Berger, P. L. & Luckman, T. (1971). *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. Harmondsworth: Penguin university books.
- Bertotti, T. (2010). Decision-Making and Ethical Dilemmas of Child and Family Social Workers. *Social Work and Society*, 8(1), pp. 148–151.
- Billquist, L. & Johnsson, L. (2007). Sociala akter som empiri. Om möjligheter och svårigheter med att använda socialarbetares dokumentation i forskningssyfte. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1, s. 3–19.
- Börjesson, M. & Palmblad, E. (2003). *I problembarnens tid: förnuftets moraliska ordning*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.
- Börjesson, M. & Palmblad, E. (2008). *Strultjejer, arbetsökande och samarbetsvilliga: kategoriseringar och samhällsmoral i socialt arbete*. (1. uppl.) Malmö: Liber.
- Franséhn, M. (2004). *Den dolda triaden: om ensamstående mödrar med söner och deras behov av stöd inom socialtjänsten*. Diss. Göteborg: Universitet.
- Franséhn, M. (2012). Den hedervärde medborgaren - exemplet kontaktperson inom socialtjänsten. I M. Bäck-Wiklund & H. Johansson (Red.) *Att fostra familjen: en grundbok om styrning, föräldraskap och socialtjänst*. (s. 126–145). Malmö: Liber.
- Franséhn, M. (2016). Laypersons or professionals? Ambivalence about voluntary contact persons in social services in Sweden. *Nordic Social Work Research*, 6(2), p. 102–113. doi: 10.1080/2156857X.2015.1117984.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Holgersson, L. (1998). *Socialtjänst. Lagtexter med kommentarer i historisk belysning*. Stockholm: Tiden/Rabén Prisma.

- Holland, S. (1999). Discourses of decision making in child protection: conducting comprehensive assessments in Britain. *International Journal of Social Welfare*, 8(4), pp. 277–287. doi:10.1111/1468-2397.00094.
- Howell, K. E. (2013). *An Introduction to the Philosophy of Methodology*. London: Sage.
- Hydén, L. C. (1995). Det sociala misslyckandet som berättelse. Att återställa den moraliska ordningen. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3, s. 194–207.
- Jacobsen, D. I. (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring - Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Jergeby, U. (Red.). (2008). *Evidensbaserad praktik i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Fortbildning.
- Johansson, H. & Johansson, I. (2012). De oregerliga unga männen. I M. Bäck-Wiklund & H. Johansson (Red.) *Att fostra familjen: en grundbok om styrning, föräldraskap och socialtjänst*. (s. 22–43). Malmö: Liber.
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. (3. uppl.) Lund: Arkiv.
- Juhila, K. & Abrams, L. S. (2011). Special Issue Editorial: Constructing Identities in Social Work Settings. *Qualitative Social Work*, 09/2011, 10(3), pp. 277–292. SAGE Publications. doi:10.1177/1473325011409480.
- Laanemets, L., Mattsson, T. & Nordling, V. (2013). Frikoppling, sammankoppling och besvärliga maktrelationer i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 20(3–4), pp. 168–185.
- Lindkvist, L., Bakka, J. F. & Fivelsdal, E. (2014). *Organisationsteori: struktur - kultur - processer*. (6. uppl.) Malmö: Liber AB.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundström, T. & Sunesson, S. (2006). Socialt arbete utförs i organisationer. I A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd. (red.). *Socialt arbete. En grundbok*. (s. 183–194). Stockholm: Natur och Kultur.
- May, T. (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur AB.
- Morén, S. (1996). *Att utvärdera socialt arbete*. Stockholm: Publica.

Morén, S. (1999). Dokumentationens roll i socialt arbete - Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4, s. 329–342.

Prop. 1979/1980:1. *Om socialtjänsten*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 10 maj, 2017, från <https://data.riksdagen.se/fil/A3CF80E6-E66E-4385-8BFE-9116E8BBF223>.

Rasmusson, B. (2007). Barns villkor och rättigheter i globalt perspektiv. I K. Svensson (Red.) *Normer och normalitet i socialt arbete*. (1. uppl.) (s. 91–104). Lund: Studentlitteratur.

Regné, M. (2006). *Familjebilder: om klientfamiljer, kontaktfamiljer och idealfamiljer*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet, 2006. Göteborg.

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). (2013). *Rapport 1 - Kontaktperson och kontaktfamilj enligt Socialtjänstlagen*. Hämtad 17 april, 2017, från: <http://www.rfs.se/Global/Pdf/Rapport%201%20SoL.pdf>

Rogowski, S. (2008). Social Work with Children and Families: Towards a radical/critical Practice. *Practice: Social Work in Action*, 20(1), pp. 17–28.
doi:10.1080/09503150701872257.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 2 mars, 2017, från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svenskforfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*. Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 15 mars, 2017, från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svenskforfattningssamling/offentlighets--och-sekretesslag-2009400_sfs-2009-400

Skau, G. M. (2007). *Mellan makt och hjälp - Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. (3. uppl.). Malmö: Liber AB.

Socialstyrelsen. (1985). *En vanlig människa: Om kontaktpersoner/kontaktfamiljer i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen & Svenska kommunförbundet.

Socialstyrelsen. (2014). *Barn och unga – insatser år 2013. Vissa insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)*. Hämtad 27 april, 2017, från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19485/2014-9-1.pdf>.

Socialstyrelsen. (2015a). *Utreda barn och unga - Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Falun: Edita Bobergs AB. Hämtad 28 mars, 2017, från <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19644/2015-1-9.pdf>

Socialstyrelsen. (2015b). *Grundbok i BBIC - Barns behov i centrum*. Falun: Edita Bobergs AB. Hämtad 30 mars, 2017, från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19928/2015-10-7.pdf>

Svensson, K. (Red.). (2007). *Normer och normalitet i socialt arbete*. (1. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Taylor, B. J. (2006). Factorial surveys: Using Vignettes to Study Professional Judgement. *British Journal of Social Work*, 36(7), pp. 1187–1207. doi:10.1093/bjsw/bch345.

Teng, S. (2010). *Kontaktpersoner för ungdomar genom socialtjänsten - en studie om hur dessa insatser avslutas*. Stockholm: FoU-Södertörns skriftserie (nr. 89/10). Hämtad 9 maj, 2017, från http://fou-sodertorn.se/wp-content/uploads/2016/09/Rapport_nr_891.pdf

Trost, J. (2014). *Att skriva uppsats med akribi*. (4. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

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

Vinnerljung, B. & Franzén, E. (2005). Kontaktfamilj/kontaktperson - omfattning och samband med placering i dygnsvård. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4, s. 345–365.

Wiklund, S. (2006). Barnavårdsinsatser - en studie av kommunala skillnader. Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan, Stockholms universitet, & Samhällsvetenskapliga fakulteten. *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 3, s. 244–259.

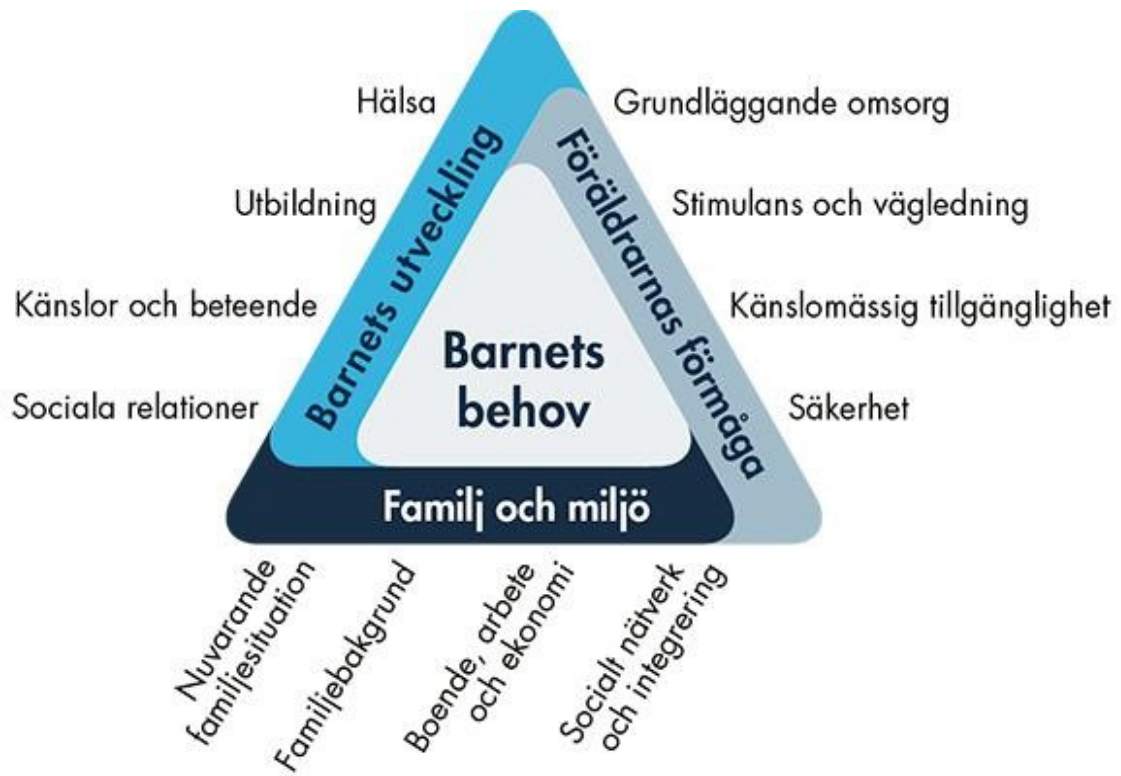
Wörlén, M. (2010). Att prioritera i socialtjänsten - Om kommunalt handlingsutrymme och beslutsfattande. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3, s. 28–45.

Östberg, F., Wåhlander, E. & Milton, P. (2000). *Barnavårdsutredningar i 6 kommuner - En vinjettstudie*. Socialstyrelsen. Bohus: Ale Tryckteam AB. Hämtad 10 april, 2017, från <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:352597/FULLTEXT01.pdf>

Östberg, F. (2010). *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården*. (Doktorsavhandling) Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms Universitet.

Bilaga 1

BBIC-triangeln



Bilaga 2

Beslut: Beviljad åtkomst till sociala akter

Ärendenummer

XX KOMMUN

2017-04-07

SN2017/122

Socialförvaltningen

[Namn]

[Telefonnummer]

[E-post]

Beviljad åtkomst till sociala akter

Socionomstudenter, Ida Zetterberg och Sigrún Nilsson, ska göra ett examensarbete om 15 högskolepoäng vid Sociologiska institutionen vid Uppsala Universitet, dokumentstudie och analysera kontaktpersonsutredningar. Önskar att ta del av ett antal kontaktpersonsutredningar.

Bifogar sekretessavtal, skriv på och skicka åter till Socialförvaltningen.

Med vänlig
hälsning

[Namn]
socialchef
XX kommun