



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap  
Socialt arbete/Institutionen för sociala och psykologiska studier

Lina Alestam och Niklas Andersson

”Jag behöver någon som förstår mig”

En kvalitativ studie om mödrars upplevelse av relationen  
till handläggaren under kontaktfamiljsprocessen

”I need someone who understands me”

A qualitative study of mothers' perception of the relationship to the  
social worker while having a contact family

Examensarbete 15 hp  
Socionomprogrammet

Termin: HT 2016

Handledare: Lars-Gunnar Engström

Examinerande lärare: Ulla Rantakeisu

## **Sammanfattning**

Titel: ”Jag behöver någon som förstår mig” – En kvalitativ studie om mödrars upplevelse av relationen till handläggaren under kontaktfamiljsprocessen

Författare: Lina Alestam och Niklas Andersson

Syftet med studien var att undersöka hur mödrar upplevde relationen till handläggarna under hela kontaktfamiljsprocessen på Familjeavdelningen i Karlstad kommun. För att undersöka detta valdes en kvalitativ metod där fem mödrar med minst ett års erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen intervjuades. Frågeställningarna var hur mödrarna upplevde delaktighet, bemötandet och vad de tror kunde påverka relationen med handläggaren. För att djupare kunna undersöka vad som sker i mötet mellan mödrarna och handläggarna analyserades materialet utifrån kommunikationsteori samt begreppet makt. Resultatet i studien visade att mödrarna till stor del kände sig delaktiga och väl bemötta av handläggarna på Familjeavdelningen. Denna känsla uppstod när de kände sig lyssnade på och upplevde tillit till handläggaren. En utmaning i relationen var handläggartyten eller när mödrarna upplevde att de blivit bemötta alltför rutinmässigt. Mödrarna upplevde då otrygghet, vilket kunde resultera i en sämre relation till handläggarna. Vidare kunde vi även identifiera att det finns en rädsla för socialtjänsten hos mödrar med negativa erfarenheter av socialtjänsten, vilket i vissa fall påverkade deras möjlighet till delaktighet.

Nyckelord: Kontaktfamilj, Socialtjänst, Bemötande, Tillit, Delaktighet

## **Abstract**

Title: "I need someone who understands me" - A qualitative study of mothers' perception of the relationship to the social worker while having a contact family

Authors: Lina Alestam och Niklas Andersson

The purpose of this study was to examine how mothers experienced the relationship to the social worker at the family division in the municipality of Karlstad, throughout the whole process while having a contact family. To examine this, we have chosen a qualitative approach by interviewing five mothers who have been granted the intervention contact family through the local authorities in Karlstad. We have chosen to focus on how mothers feel about their participation, personal treatment and what they think could affect the relationship. For a deeper look into what happens in the meeting between the mothers and social workers, we have chosen to analyze our materials based on communication theory and the concept of power. The results of the study show that the mothers feel involved and well received by the social workers at the family division. This feeling arises when they feel that they are listened to and feel trust towards the social worker. Challenges occur when social workers are replaced or when the mothers are perceived to be treated with an overly routine work. As described, mothers experience insecurity which could result in an inferior relation to the social worker. Furthermore, we can also see that some mothers, with previous experience, have a fear of social services, which in some cases affect the possibility of participation.

Keyword: Contact Family, Social services, Personal treatment, Trust, Participation

## **Förord**

Vi vill framför allt tacka alla mödrar för att ni delade med er av erfarenheter och upplevelser. Utan er hade studien inte varit genomförbar. Tack till vår representant på Familjeavdelningen för det stöd du gett oss och all den tid du lagt ner på att hjälpa oss att komma i kontakt med mödrarna. Till sist vill vi tacka vår handledare, Lars-Gunnar Engström, för bra vägledning, stöd och konstruktiva råd genom hela arbetsgången.

Båda författarna har skrivit hela studien tillsammans och tar gemensamt ansvar för samtliga delar.

Januari 2017

Lina Alestam och Niklas Andersson

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställningar .....	2
1.2 Centrala begrepp .....	2
1.3 Bakgrund .....	3
2. Tidigare forskning .....	4
2.1 Anledning till insatsen kontaktfamilj .....	4
2.2 Upplevelse av insatsen kontaktfamilj .....	4
2.3 Bemötandes inverkan på relationen med handläggaren .....	5
2.4 Kontakten med handläggaren .....	6
2.5 Upplevelse av delaktighet .....	7
3. Teoretisk referensram .....	8
3.1 Kommunikationsteori .....	8
3.1.1 Processkolan .....	8
3.1.2 Informationsbearbetning .....	8
3.1.3 Sociala relationer .....	8
3.2 Makt.....	9
4. Material och metod .....	11
4.1 Kvalitativ metod .....	11
4.2 Utvärdering .....	11
4.3 Urval .....	11
4.4 Intervjuguide.....	12
4.5 Datainsamling .....	12
4.6 Innehållsanalys .....	13
Tabell. Exempel på analysprocessen .....	13
4.7 Trovärdighet och tillförlitlighet .....	14
4.8 Etiska överväganden .....	14
5. Resultat och analys .....	16

Tabell. Översikt av kategorier och underkategorier.....	16
5.2 Presentation av mödrarna.....	16
5.2.1 Mödrarnas upplevelse av att ha kontaktfamilj .....	16
5.3 Främjande för relationsskapande .....	17
5.3.1 Handläggarens förmåga att göra mamman delaktig.....	17
5.3.2 Tillit .....	17
5.3.3 Bemötande .....	18
5.4 Hinder för relationsskapande .....	19
5.4.1 Upplevelse av otrygghet vid handläggbytte .....	19
5.4.2 Brister i handläggarens kommunikationsskicklighet .....	21
5.4.3 Rädsla för socialtjänsten .....	22
5.5 Strukturella faktorer .....	23
5.5.1 Olika upplevelser av stöd i kontakten med kontaktfamiljen .....	23
5.5.2 Standardiserade rutiner .....	24
5.5.3 Bristande återkoppling .....	25
6. Diskussion .....	27
6.1 Resultatdiskussion .....	27
6.2 Metoddiskussion .....	29
6.3 Utvärdering .....	30
6.4 Förslag till framtida forskning .....	31
Referenser.....	32
Bilaga 1.....	35
Bilaga 2.....	36

## 1. Inledning

Lagen om kontaktfamilj regleras i 3kap. 6 b§ SoL (Socialtjänstlagen). I lagen står det att *”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”* (SFS 2012:776). Insatsen kontaktfamilj går under kategorin bistånd till *”livsföring i övrigt”* i 4kap. 1§ SoL (SFS 2016:654).

Av totalt 31 000 barn och unga med minst en behovsprövad öppenvårdsinsats år 2014 i Sverige var det 18 400 med insatsen kontaktperson/-familj (Socialstyrelsen 2015). Andelen sjuuttonåringar med erfarenhet av kontaktfamilj/-person uppgick uppskattningsvis till cirka 3,5 procent år 2005. Det innebär ungefär ett barn i varje skolklass (Vinnerljung & Franzén 2005).

Många gånger är det ensamstående mammor som ansöker om kontaktfamiljsinsatsen. Anledningen är ofta att barnen saknar en manlig förebild eller att föräldrarna behöver avlastning. Det är också vanligt att ansöka om kontaktfamilj för att vidga barnets sociala nätverk (Regnér 2006). Oftast är både föräldern, kontaktfamiljen och handläggaren nöjda över insatsen och den upplevs inte vara kopplad till kontroll och disciplinering (Andersson & Bangura 2001). Däremot kan föräldrar uppleva ett nederlag i deras föräldraroll och känna skam över insatsen. Det gör att föräldrarna medvetet väljer att inte berätta om insatsen för sin omgivning (Regnér 2006).

I en norsk artikel belyser forskarna att det är viktigt att det redan från början skapas en bra relation mellan handläggaren och föräldern. Relationens start ger en indikation på hur det fortsatta samarbetet kommer att utvecklas. Har föräldern positiva känslor i kontakten med handläggaren skapas en relation av tillit (Thrana & Fauske 2014). De nöjdaste föräldrarna på socialtjänsten upplever att de har fått den hjälp de önskat och blivit bemötta av en förstående handläggare. Även handläggarens förmåga att inte låta arbetet styras av social kontroll och myndighetsutövning gör föräldern mer delaktig och engagerad i genomförandet och utformningen av hjälpen (Oxenstierna 1997).

Upplever däremot föräldern negativa känslor till handläggaren kan en barriär skapas mellan dem, vilket kan leda till samarbetsvårigheter (Thrana & Fauske 2014). I en engelsk artikel menar forskarna att en relation byggd på delaktighet och tillit utgår från handläggarens empatiska förmåga och kommunikationsskicklighet. De handläggarna med störst möjlighet att behålla en god relation med föräldern kan framföra oron och på ett empatiskt sätt utmana föräldern i hans problem. Dock har handläggarna många gånger en bristande kommunikationsskicklighet, vilket skapar samarbetsvårigheter. Forskare måste fokusera mer på vad kommunikation i det sociala arbetet är, vad det har för inverkan under samtal med klienter och hur det påverkar klienterna (Forrester et al. 2007).

Relationen mellan handläggare och förälder är central i det sociala arbetet. Forskning visar att det många gånger förekommer brister i relationsskapandet mellan handläggare och förälder.

Peterson (2006) menar att mödrar och fäder behandlas olika på socialtjänsten. Fokus riktas många gånger på mammans relation till barnet och det finns också andra förväntningar på mödrars föräldraskap och omsorg om barnen jämfört med pappors. I studien har vi valt att fokusera på mödrar. Då vi intresserar oss för mödrars perspektiv och mödrar och fäder bemöts olika av socialtjänsten vill vi även betona att uppsatsen inte handlar om föräldrar generellt. Genom att vi undersöker hur mödrar med erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen upplever relationen med handläggarna i Karlstad kommun kan det bidra till en ökad förståelse av mödrarnas situation. I studien kommer vi fokusera på delaktighet, bemötande och vad mödrarna anser påverkar relationen med handläggarna.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur mödrar upplever relationen till handläggarna under hela kontaktfamiljsprocessen på Familjeavdelningen i Karlstad kommun.

Frågeställningar:

1. Hur upplever mödrarna sin delaktighet?
2. Hur upplever mödrarna bemötandet från handläggarna?
3. Vad anser mödrarna påverkar relationen till handläggaren?

## 1.2 Centrala begrepp

Kontaktfamilj – En kontaktfamilj kan ta emot ett barn någon eller några helger i månaden (Karlstad.se). Det är frivilligt att bli kontaktfamilj och det krävs heller ingen professionell utbildning. Kontaktfamiljen tar emot barnet och ersätts för detta med ett arvode från kommunen (Eklundh 2010).

Kontaktfamiljsprocessen – Då en av författarna arbetar på Familjeavdelningen förklaras kontaktfamiljsprocessen utifrån egen förståelse. Utredningsenheternas huvuduppgift är att utreda om barnet är i behov av en kontaktfamilj, vilket max får ta fyra månader. Om utredningen avslutas med kontaktfamilj lämnas ärendet över till familjehemsenheten och familjen får då en familjehemshandläggare. Deras uppgift är att hitta en lämplig kontaktfamilj åt barnet och ha det övergripande ansvaret för insatsen.

Nya utredningar under pågående kontaktfamiljsinsats görs alltid av utredningsenheten, men kontaktfamiljsinsatsen stannar på familjehemsenheten. Det innebär att mamman har kontakt med två handläggare från olika enheter och med olika uppgifter under utredningstiden.

Handläggare – I studien syftar begreppet handläggare till de familjehemshandläggarna på Familjeavdelningen i Karlstad kommun med ansvar över insatsen kontaktfamilj. Det är familjehemshandläggarna mödrarna hänvisar till som deras handläggare i resultatet.



### 1.3 Bakgrund

Under sommaren 2016 arbetade en av författarna på en utredningsenhet på Familjeavdelningen. Författaren fick då förfrågan om att genomföra en studie åt kommunen. Vanliga anledningar till att uppdragsgivare tar hjälp på detta sätt är när de vill ha hjälp med ett specifikt problem eller utveckla ett kunskapsområde. Är problemet för stort startar organisationen istället en intern utredning eller tar in en konsult (Paulsson 1999). Familjeavdelningen gör idag kontinuerliga uppföljningar på hur utredningsarbetet upplevs av föräldrar, men hittills har ingen utvärdering av familjehemsensheten gjorts. I samråd med Familjeavdelningen bestämdes det att studien skulle innefatta familjehemsenshetens arbete genom att intervjua föräldrar med erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen. I samband med startskottet för studien tilldelades vi en representant från Familjeavdelningen för att underlätta arbetet.

## 2. Tidigare forskning

Under detta kapitel presenteras en sammanställning av forskning med anknytning till studiens syfte.

### 2.1 Anledning till insatsen kontaktfamilj

I Regnérs avhandling från 2006 analyseras hur klientfamiljer, socialsekreterare och kontaktfamiljer upplever insatsen kontaktfamilj. Analysen bygger på 57 intervjuer med de inblandade parterna i nitton ärenden. Anledningen till att föräldrarna ansökte om kontaktfamilj berodde främst på deras behov av avlastning. Dels för att få tid för sig själva, dels för att få utrymme till att träffa andra vuxna. Några föräldrar påtalade även vikten av att deras söner skulle få en manlig förebild, men även barnets behov av ett större nätverk (Regné 2006). I en undersökning från 1994 intervjuades 50 familjer med kontaktfamiljsinsats i Stockholmsområdet. Intervjuerna genomfördes även med familjernas socialsekreterare och med 30 barn från de 50 ärendena. Undersökningen redovisar vikten av ett stort socialt nätverk. En viktig del i kontaktfamiljsinsatsen är att familjens sociala nätverk vidgas, eftersom barn i familjer med ett svagt socialt nätverk löper större risk att utsättas för omsorgssvikt. Ett större socialt nätverk kan rimligtvis få en avgörande roll i kontaktfamiljsinsatsen då fler vuxna kan uppmärksamma barnets behov (Sundell et al. 1994).

Annan forskning visar dock att insatsen många gånger endast ”släcker” tillfälliga bränder. I en artikel byggd på uppgifter från nationella register, som Socialstyrelsen och SCB ansvarar för, framkommer det att antalet barn med insatsen kontaktfamilj/-person hela tiden ökar. Det framkommer att andelen sjuttonåringar med erfarenhet av kontaktfamilj/-person år 2005 uppskattningsvis uppgick till cirka 3,5 procent, alltså ett barn i varje skolklass. Enligt artikeln är risken stor att barn med insatsen kontaktfamilj placeras i dygnsvård (familjehem eller institution) efter avslutad insats. Om forskarnas resultat är generaliserbara kommer 15-20 procent av barnen med insatsen kontaktfamilj/-person senare att hamna i dygnsvård. Artikeln påvisar att barn med lågutbildade, psykiskt sjuka/missbrukande och försörjningsstödsberoende mödrar har störst risk att hamna i dygnsvård efter avslutad insats (Vinnerljung & Franzén 2005).

### 2.2 Upplevelse av insatsen kontaktfamilj

År 2001 sammanställdes stora delar av den tidigare forskningen angående insatsen kontaktfamilj. I sammanställningen framkommer det att såväl föräldrar, kontaktfamiljer som socialsekreterare oftast är nöjda med insatsen. Ingenting tyder på att föräldrar upplever att insatsen är kopplad till kontroll och disciplinering (Andersson & Bangura 2001). I Stockholmsundersökningen var en stor majoritet av alla kontaktfamiljer, föräldrar, barn och socialsekreterare tillfreds med insatsen. Dock var inte parterna överens om biståndets fördelar. Exempelvis ansåg föräldrarna att tillfredställelsen berodde på att de hade fått avlastning. Förutom avlastning menade socialsekreterarna och kontaktfamiljerna att insatsen även skulle innefatta stöd i barnets uppfostran och hjälp i föräldrarollen, något föräldrarna själva inte ansåg. Däremot uppskattade barnen i undersökningen kontaktfamiljsinsatsen och

föräldrarna upplevde att stödet från kontaktfamiljen gjorde att de orkade kämpa vidare (Sundell et al. 1994).

Att ansöka om kontaktfamilj upplevdes vara förenat med ett nederlag i föräldraskapet av flera föräldrar i Regnérs avhandling, vilket gjorde att föräldrarna kände skam över insatsen. Skammen över kontaktfamiljsinsatsen ledde till att föräldrarna medvetet valde att inte berätta om den för sin omgivning. Några föräldrar kände även skam under utredningen, eftersom de blivit tvungna att lämna ut sig. Däremot ansåg flera föräldrar att insatsen var till stor hjälp och att det skulle vara en katastrof om den upphörde (Regné 2006).

På frågan om vad som behövde hända för att insatsen skulle avslutas svarade föräldrarna utifrån fyra grupper. Deras familjesituation skulle förändras (att mödrarna träffade en ny man), barnet blev äldre och kunde klara sig mer själv, den andra föräldern klev in och tog ett större ansvar, samt ”vet inte”. Vissa föräldrar hoppades snarare kunna bilda en ny kärnfamilj än att den frånvarande föräldern skulle ta ett större ansvar (Regné 2006).

### **2.3 Bemötandes inverkan på relationen med handläggaren**

I en norsk artikel om hur föräldrars känslor inverkar på mötet med den norska barnavården poängteras vikten av att det redan från början skapas en god relation mellan handläggaren och föräldrarna. Starten på relationen ger en signal på hur det fortsatta samarbetet kommer att utvecklas. Upplever föräldrarna negativa känslor blir samarbetet svårt och det kan skapas en barriär mellan föräldrarna och handläggaren. Upplever föräldrarna däremot positiva känslor skapas en relation av tillit och god samarbetsvilja (Thrana & Fauske 2014). I en annan norsk artikel om hur föräldrar både kognitivt och känslomässigt upplever kontakten med den norska barnavården framkom det att 40,6 procent av de 664 deltagande hade en positiv inställning till samarbetet, medan 30,7 procent hade negativa upplevelser. 24 procent upplevde både negativa och positiva känslor (Studsrod et al. 2014).

Föräldrar med en positiv upplevelse av mötet med handläggarna uttryckte att de blivit bemötta med sympati, respekt och vänlighet. De uppskattade även handläggarnas samarbetsvillighet och att de var informativa (Studsrod et al. 2014). Thrana och Fauske framhäver att bemötandet är en viktig del i föräldrarnas upplevelse av mötet med handläggaren. Exempelvis beskrev några föräldrar i en utsatt livssituation att det var en otroligt stor lättnad att mötas av en handläggare de upplevde ville hjälpa dem. Några föräldrar upplevde att media skapat en negativ bild av hur kontakten med socialtjänsten fungerar. Den negativa bilden av socialtjänsten resulterade i att de kom till mötet med negativa känslor, men att de efter hand ändrade uppfattning (Thrana & Fauske 2014). Oxenstierna belyser i sin avhandling att de nöjdaste föräldrarna på socialtjänsten får den hjälp de önskar och blir bemötta med förståelse och service. Avhandlingens definition av förståelse och service innefattar bland annat väntetiden på socialkontoret, om handläggaren föreslår vettiga lösningar, om föräldern upplever att de blivit bemötta på ett irriterat och avvisande sätt och om handläggaren tar hänsyn till föräldrarnas tankar och känslor (Oxenstierna 1997).

Föräldrar med negativa upplevelser av mötet med handläggaren beskrev bland annat att de inte blivit respekterade, kommunikationen med handläggaren hade varit dålig och att de hade bemötts av en opassande handläggare (Studsrod et al. 2014). Att föräldrar har negativa känslor i mötet med handläggaren beror ofta på att föräldrarna känner sig misstänkta och kränkta av socialtjänsten. Vissa föräldrar uppgav att socialtjänsten kom med falsk information, vilket de sedan inte kunde bevisa. En del föräldrar uppgav till och med att situationen i familjen blev värre efter kontakten med socialtjänsten (Thrana & Fauske 2014).

Det gemensamma hos föräldrarna var deras negativa upplevelse av handläggarna. Föräldrarna beskrev att det var negativt att behöva bli bemött av olika handläggare istället för den de skapat en relation med. Något föräldrarna skattade högt var handläggarnas förmåga att möta föräldrarna där de för tillfället befann sig och att handläggarna var lyhörda inför deras känslor. Studien belyser att handläggare behöver jobba med att bemöta föräldrar utifrån deras känslor inför mötet (Studsrod et al. 2014).

#### **2.4 Kontakten med handläggaren**

Föräldrarna upplevde att de generellt fått sämre information jämfört med kontaktfamiljerna, men cirka hälften av föräldrarna menade ändå att informationen var tillräcklig (Sundell et al. 1994). Både föräldrarna och kontaktfamiljerna uppgav att de sällan hade kontakt med handläggaren under pågående insats (Sundell et al. 1994; Regnér 2006). Trots att föräldrarna sällan hade kontakt med handläggaren upplevdes uppföljningssamtalen var sjätte månad som onödiga och föräldrarna oroade sig då över att insatsen skulle avslutas (Regnér 2006).

Enligt Oxenstierna blev socialtjänstens kontroll och myndighetsutövning tydlig under kontakten med föräldrarna. Exempelvis upplevde föräldrarna att handläggarna tog sig friheter till att göra hembesök när de ville, de var inte tillräckligt pålästa om familjens nuvarande situation utan fokuserade på gamla händelser, samt att handläggaren upplevdes ointresserad. Samtidigt tyckte vissa föräldrar tvärt emot och menade att handläggaren var pålitlig och respektfull. Cirka hälften av föräldrarna hade tilltro till socialtjänsten och upplevde att de kunde bidra till en positiv utveckling (Oxenstierna 1997). I en engelsk artikel förklarar forskarna hur barnvårdshandläggarens kommunikationsskicklighet påverkar kommunikationen med föräldern. Handläggarens kommunikationsskicklighet är en bidragande faktor till att föräldern känner tilltro. Resultatet i undersökningen visade att endast tre av tjugofyra handläggare fick över fyra poäng i empati. Det innebär att dessa handläggare hade ett empatiskt lyssnande i varje segment under intervjun. Generellt pratade handläggarna mer än föräldrarna under samtalet och använde sig oftare av slutna frågor än öppna. Resultatet visade också att handläggare i större utsträckning använde öppna frågor i mindre allvarliga ärenden. I mindre allvarliga ärenden kunde forskarna även identifiera att handläggarna sa fler positiva saker och var mer empatiska mot föräldrarna än i allvarigare ärenden. I de fall handläggarna visade låg empati resulterade det i att föräldrarna uppvisade mer motstånd, exempelvis genom att minimera eller förneka deras problem. Om handläggarna däremot uppvisade hög empati fick de ut mer information från föräldrarna och kunde tydligare förklara nästa steg i planen (Forrester et al. 2007).

Anledningen till att det förekommer oklarheter kring föräldrars problem kan bero på individuella egenskaper hos handläggarna eller föräldrarna, kommunikationssvårigheter och föräldrarnas mångsidiga problem (Oxenstierna 1997). Forskarna i den engelska artikeln drar slutsatsen att handläggarnas kommunikation med föräldrarna ofta fungerar dåligt. Det beror på handläggarnas bristande kommunikationsskicklighet. Forskarna menar att vi måste fokusera mer på vad kommunikation i det sociala arbetet är, vad det har för inverkan under samtal med klienter och hur det påverkar klienterna (Forrester et al. 2007).

I Regnérs avhandling upplevde kontaktfamiljerna att den allmänna informationen om insatsen var tydlig, men de var missnöjda med informationen angående det konkreta uppdraget från socialtjänsten. Kontaktfamiljerna visste inte vilka förväntningar socialtjänsten hade på dem, utan det enda tydliga var avtalet om hur ofta barnet skulle vara hos dem. Handläggarna bekräftade kontaktfamiljernas utsagor om att uppdraget var otydligt, exempelvis kunde handläggarna inte förklara insatsens syfte och innehåll i enskilda fall (Regné 2006).

## 2.5 Upplevelse av delaktighet

Regné skriver att hälften av föräldrarna ansåg att de kunde påverka valet av kontaktfamilj, medan andra hälften inte ansåg det. Den främsta orsaken till att föräldrarna inte ansåg att de kunde påverka valet av kontaktfamilj utgick från att bristen av kontaktfamiljer gjorde att föräldrarna inte vågade tacka nej när en kontaktfamilj väl erbjöds (Regné 2006). Däremot ställer Andersson och Bangura (2001) frågan om föräldrarna går med på kontaktfamiljsinsatsen för att inte riskera att barnen omhändertas.

På Oxenstiernas fråga om hur mycket föräldrarna kunde påverka socialtjänstens beslut uttryckte mindre än 50 procent att de haft mycket lite att säga till om. Mindre än 35 procent av föräldrarna menade att de varit delaktiga i hur genomförandet och utformningen av hjälpen skulle se ut. Oxenstierna menar att ju mindre social kontroll och myndighetsutövning socialtjänsten utövar desto mer delaktighet i genomförandet och utformningen av hjälpen upplever föräldrarna. Förståelse och service leder till att föräldrarna känner sig mer delaktiga. Om föräldrarna känner sig delaktiga i genomförandet och utformningen är det mer troligt att de också känner sig nöjda (Oxenstierna 1997). I den engelska artikeln redovisas en stor spridning på hur handläggarna kan göra föräldrarna delaktiga och engagerade under intervjuerna. Handläggarna med bäst resultat framförde oron utan att enbart fokusera på den. Genom ett empatiskt sätt utmanades föräldrarna i deras problem utan att relationen försämrades (Forrester et al. 2007).

### 3. Teoretisk referensram

Under detta kapitel presenteras kommunikationsteori och begreppet makt, vilket senare kommer användas för att analysera resultatet.

#### 3.1 Kommunikationsteori

Payne (2002) skriver att kommunikationsteorin var en bidragande faktor till utvecklingen av vissa socialpsykologiska idéer och ett verktyg för socialarbetare att använda sig av för att bedöma lämpliga insatser åt klienterna. Dock ger kommunikationsmönster i socialt arbete ofta uttryck för makt, dominans och underordning. Kommunikationsteori kan därmed vara behjälplig i att identifiera förtryck, ojämlikhet och orättvisa.

##### 3.1.1 Processkolan

En framträdande skola inom kommunikationsteorin är processkolan. Processkolan anser att kommunikation är överföring av meddelanden. Kommunikation är en process där en individ påverkar en annan individs beteende eller sinnesstämning. Visar det sig att effekten eller resultatet blir annorlunda eller mindre än den avsedda menar forskare inom processkolan att kommunikationen misslyckats och de undersöker då vart i processen misslyckandet uppstod. Processkolan har kopplingar till psykologi och sociologi, vilket innebär att handlingar och upplevelser oftast analyseras i samspelet mellan individer (Fiske 2001).

##### 3.1.2 Informationsbearbetning

Problem i kommunikationen kan bero på att informationen är svår att bedöma, att återkopplingen på informationen är svår att begripa, eller att personen missuppfattar återkopplingen. Dessa hinder för informationsbearbetning skapar många gånger problem i relationen (Payne 2002). Alla personer har inre regler för hur de väljer att bearbeta information. Utifrån personens uppfattning väljer hen ut viktig respektive oviktig information, vilket leder till *selektiv perception*. Selektiv perception innebär att personen inte tar in information eftersom den upplevs som betydelselös. Samtidigt kan samma information vara viktig för någon annan (Payne 2008). Det är dock skillnad på information och kommunikation. Information är innehållet i kommunikationsprocessen och kan förebygga oklarheter, samt ge tillräcklig information för ett beslut. Dock är information även en aspekt på kontroll och makt, exempelvis i kontakten med myndigheter. Information innebär många gånger att få klienten att lyda. Det innebär att information inte nödvändigtvis behöver betyda öppenhet. Myndigheter har en tendens att förknippa information med öppenhet, men öppenheten finns i de flesta fall endast på sändarens villkor (Palm & Windahl 1989).

##### 3.1.3 Sociala relationer

Kommunikationsskickligheten varierar mellan människor, exempelvis har vissa en bättre förmåga att sätta sig in i hur andra människor tänker och känner. Empati är en central

egenskap för alla som jobbar med kommunikation för att lyckas förstå hur mottagaren känner (Palm & Windahl 1989).

Kommunikationsteori handlar framför allt om kontrollen i relationer. Symmetriska relationer kännetecknas av att de är jämlika och parterna beter sig likartat mot varandra. Komplementära relationer kännetecknas däremot av att de är ojämlika och varje part har en viss roll. En bra relation, exempelvis mellan socialarbetare och klient, uppvisar många gånger två tendenser. Nämligen *metakomplementariet* och *symmetrisk upptrappning*. Metakomplementariet innebär att individen inte använder sin makt, utan låter den andre personen få bestämma, exempelvis om en socialarbetare försöker få klienten att fatta ett beslut under behandlingen. Symmetrisk upptrappning innebär att båda parter konstant försöker lämna ifrån sig eller få makt. Förståelsen av detta beteende hjälper socialarbetaren att identifiera ojämlikhet gällande genus, makt och etnicitet (Payne 2002).

Kommunikation är många gånger kontextbunden. Om vi exempelvis sätter in kommunikationen på ett socialkontor kommer det påverka både klienten och socialsekreteraren, eftersom socialsekreteraren alltid kommer att ha mer makt än klienten (Fred & Olsson 2002). Det finns en förståelse i kommunikationsforskningen om hur individer använder språket, dels individuellt och dels i sociala sammanhang. Individer gör detta för att specifika uppfattningar om världen ska få en mening. Maktrelationer grundar sig i att personen använder språket som ett verktyg för att konstruera en bild av verkligheten och för att kunna påverka andra. Exempelvis använder socialsekreteraren denna typ av språk för att kunna påverka klienter, vilket innebär att de i slutändan får makt över klienten (Payne 2008).

### 3.2 Makt

Makt är ett begrepp med flera definitioner. Relationen mellan förälder och handläggare handlar rimligtvis många gånger om att få sin vilja igenom, exempelvis att få sin ansökan beviljad eller att få handläggaren att förstå situationen. Därför används i studien Webers definition av makt: *"Sannolikheten att få igenom sin egen vilja i en social relation trots motstånd, oavsett varpå denna sannolikhet beror"* (Weber 1983, s. 37). Utifrån denna tolkning av makt menar Skau att makt många gånger framställs som något negativt, fast det i grunden är ett neutralt begrepp. Beroende på hur vi väljer att se på makt kan det tolkas olika. Makt kan ses som ett sätt att hjälpa, men makt kan även ses som ett sätt att skada (Skau 2007). När en medborgare vänder sig till socialtjänsten av egen vilja är oftast socialarbetarens makt positiv då handläggaren kan bevilja insatser och klienten kan få hjälp. Det finns dock ofta ett inslag av tvång, vilket styr kontakten med socialtjänsten, exempelvis om det finns misstankar om att ett barn far illa (Lundström & Sunesson 2006).

I mötet mellan socialarbetaren och klienten återfinns ofta en maktobalans. Makt kan även definieras utifrån handlingen maktutövning. Maktutövning är något socialarbetaren utövar i mötet med klienten utifrån att socialarbetaren har makten att bestämma över de resurser klienten får ta del av (Svärd & Starrin 2006). Klienten har en behövande roll, vilket gör att klienten hamnar i ett underläge då hen är i behov av hjälp eller service. Klienten kan då

uppleva en rädsla av att inte få tillgång till insatsen om hen inte följer de uppsatta kraven (Sandström 2008).

Socialarbetarens makt är legitim. Det innebär att makten utövas inom lagens och organisationens regler och ramar (Sandström 2008). Den legitima makten är ett tecken på *synlig makt*. När en klient ansöker om bistånd använder sig socialarbetaren av den synliga makten i det avseende att socialarbetaren kan bevilja eller avslå hjälp utifrån lagar och regler. Mötet mellan socialarbetaren och klienten innanför stängda dörrar kan i vissa fall innebära osynlig makt. Där kan socialarbetarens olika ageranden påverka mötet. Om socialarbetaren exempelvis väljer att fylla i papper istället för att aktivt lyssna på klienten eller återkomma med otydliga svar hamnar klienten i ett underläge. I en situation där klienten tvingas öppna sig för att sedan inte känna sig lyssnad på kan medföra en känsla av skam. Det gör att klienten istället sluter sig och väljer att tiga (Swärd & Starrin 2006).

Även om klienterna är skyddade av lagar och regler uppstår ändå en maktobalans i relationen till socialarbetarna, vilket är till klienternas nackdel. Maktobalansen kan bli än mer ojämn om klienterna inte själva vet sina rättigheter eller inte blir informerade om dem. I andra fall kan klienten även sakna den fysiska eller psykiska ork som krävs för att kräva sina rättigheter. Socialarbetarens makt till att hjälpa kan definieras utifrån socialarbetarens förmåga att strukturera de gynnande faktorer som hjälper en person att tillfriskna eller utvecklas utifrån hens egna förutsättningar (Skau 2007). Att informera klienterna om deras rättigheter och ge dem insyn i socialtjänstens insatser är ett främjande arbetssätt för ett bättre samarbete (Hermodsson 1998).



## 4. Material och metod

Under detta kapitel redovisas studiens genomförande och vilket tillvägagångssätt som använts.

### 4.1 Kvalitativ metod

Utifrån studiens syfte söker vi en djupare förståelse för vårt valda ämne. För att skapa denna förståelse användes en kvalitativ metod i form av en intervjustudie. Kvalitativ metod är ett bra angreppssätt för att ta del av människors känslor och upplevelser inom ett specifikt område (Ahrne & Svensson 2011).

### 4.2 Utvärdering

Utifrån att studien är ett uppdrag från Familjeavdelningen i Karlstad kommun bör den även innefatta en utvärdering av resultatet. Eriksson och Karlsson skriver att det finns flera definitioner av begreppet utvärdering, men oavsett vilken definition utvärderaren använder handlar det om jämförelser. Utvärdering innefattar också ett värdeomdöme utifrån jämförelserna (Eriksson & Karlsson 2008). Utvärderingen utgick från Evert Vedungs definition av begreppet utvärdering. Hans definition beskrivs av Eriksson och Karlsson och innebär att blicka bakåt och skaffa sig en uppfattning. Utvärderaren värderar tidigare händelser, men syftet är att få underlag för bättre handlande i framtiden (Eriksson & Karlsson 2008). I studien genomfördes intervjuerna med fokus på mödrarnas erfarenheter och tidigare upplevelser, där bland annat brister och främjande faktorer i relationsskapet mellan mödrarna och handläggarna identifierades. Då utvärderingen gjordes i syfte för bättre handlande i framtiden blev Vedungs definition av begreppet relevant för studien. I utvärderingen jämfördes och värderades resultatet mot valda teorier och tidigare forskning.

### 4.3 Urval

För att öka chanserna till innehållsrika intervjuer kontaktades mödrar med minst ett års erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen. Det kravet ställdes för att föräldrarna skulle ha tillräcklig erfarenhet för att kunna svara på samtliga frågor. För att komma i kontakt med mödrarna i studien användes ett tvåstegsurval. Ett tvåstegsurval kännetecknas av att undersökaren först väljer ut en organisation. När organisationen gett klartecken väljer undersökaren ut respondenter inom organisationen, vilket ofta sker i samarbete med en representant från organisationen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011). Studiens valda organisation blev Familjeavdelningen i Karlstad kommun. Utifrån att studien också är på uppdrag av Familjeavdelningen tillsattes en representant från organisationen för att komma i kontakt med mödrarna och vara behjälplig i frågor och funderingar.

Enligt överenskommelse skickade representanten ut ett informationsbrev till femton föräldrar med avslutad kontaktfamiljsinsats under perioden 140101-160630 (se bilaga 1). Anledningen till att insatsen skulle vara avslutad berodde på att föräldrarna inte skulle befinna sig i en beroendeställning, utan fritt kunna prata om sina upplevelser och erfarenheter. Informationsbrevet innehöll en presentation av författarna och syftet med studien. Vidare informerades föräldrarna även om de forskningsetiska kraven och kommunen erbjöd en gratis

biobiljett för de som ville delta i studien. En påminnelse skickades ut till föräldrarna efter två veckor, dock svarade endast en mamma på informationsbrevet. I samråd med representanten bestämdes det att informationsbrevet även skulle skickas till föräldrar med en pågående kontaktfamiljsinsats. Det innebar ett utskick till tretton föräldrar. Dock svarade ingen förälder på brevet. Det bestämdes då att representanten istället skulle ringa föräldrar med både pågående och avslutad kontaktfamiljsinsats. Anledningen till att representanten både har skickat ut informationsbrev och ringt till föräldrarna beror på att hon inte omfattas av sekretessen. Fler valde att delta efter telefonsamtalet. Varje gång en mamma valde att delta skickade representanten namn och telefonnummer till oss. Vi kontaktade sedan mamman och bestämde tid och plats för intervjun. Mödrarna fick i samtliga fall avgöra vart intervjun skulle genomföras. Att urvalet endast består av mödrar var inte ett medvetet val. I urvalsprocessen skickades brev till samtliga föräldrar som uppfyllde kraven, men då endast mödrar valde att delta ändrades syftet till att innefatta endast denna grupp.

#### 4.4 Intervjuguide

Vid intervjutillfällena användes en semistrukturerad intervjuguide (bilaga 2). Det innebär att guiden innehöll ämnen utifrån frågeställningen och förslag till följdfrågor (Kvale & Brinkmann 2014).

För att testa intervjuguidens kvalitet genomfördes en pilotstudie. Då pilotstudien gav intressant och relevant information inkluderades den i studien. Efter pilotstudien omformulerades någon fråga, ordningsföljden ändrades och några frågor lades till. Detta görs för att de fortsatta intervjuerna ska flyta på bättre (Bryman 2011).

#### 4.5 Datainsamling

Två av intervjuerna genomfördes i mödrarnas hem, två i ett grupprum på universitetet och en intervju genomfördes på en restaurang. Samtliga utifrån mödrarnas önskemål. Båda författarna närvarade vid fyra av intervjuerna. En av författarna har intervjuat medan den andre har antecknat och kommit med relevanta följdfrågor. En intervju bokades dock in med kort varsel, vilket innebar att den ena författaren inte kunde närvara på grund av jobb.

Innan intervjun startade gjordes en *orientering* av hur intervjusituationen skulle komma att se ut. Efter en presentation av författarna informerades de även om syftet med intervjun. För att mamman skulle få tillfälle att ställa frågor började inte inspelningen på en gång. Detta gjordes för att skapa en relation, vilket kan bidra till att intervjupersonerna är mer öppna under intervjun (Kvale & Brinkman 2014).

För att lättare kunna fokusera på intervjuerna och följa upp med relevanta följdfrågor spelades intervjuerna in på mobiltelefoner efter samtycke från mödrarna. Inspelningen underlättar också transkriberingsarbetet (Kvale & Brinkman 2014). Intervjuerna har tagit mellan 40-60 minuter och varit ostörda. Efter intervjuerna transkriberades materialet och anonymiserades för att sedan kunna analyseras.

## 4.6 Innehållsanalys

Textmaterialet bearbetades genom en kvalitativ innehållsanalys. En kvalitativ innehållsanalys används för att tolka texter genom att koda och kategorisera (Hsieh & Shannon 2005). I studien har två olika typer av innehållsanalys använts. I första fasen av analysen användes ett induktivt undersökningssätt, där textmaterialet tolkades och slutsatser drogs. Detta arbetssätt kallas en konventionell innehållsanalys (Hsieh & Shannon 2005). Fortsättningsvis vävdes även ett deduktivt arbetssätt in, där teorier styrde tolkningarna och analysen i större utsträckning. Denna typ av analys kallas för en riktad innehållsanalys (Hsieh & Shannon 2005). Nedan redogörs analysens arbetsgång.

Varje intervju transkriberades ordagrant samma dag de genomfördes. Efter att samtliga intervjuer transkriberats lästes hela textmaterialet igenom flera gånger, vilket görs för att skapa en helhetsbild (Graneheim & Lundman 2004). I nästa fas klipptes meningar som behandlade studiens frågeställning ut för att sedan kondenseras och abstraheras. Kondenseringen och abstraheringen sker genom att ta bort det oväsentliga i meningen och tolka det återstående textmaterialet (Graneheim & Lundman 2004). Vidare sattes egna ord på tolkningen. Efter att meningarna kondenserats och abstraherats återstod utklippta lappar med meningsbyggnader som sammanfattade tolkningarna av intervjuerna. Nästa steg blev då att koda dessa lappar för att lättare kunna föra dem samman med andra svar som berört samma ämnen. I kodningsprocessen skrevs ett sammanfattande ord utifrån tolkningen av meningen. Att koda materialet utifrån texten för att se mönster är det första steget i en konventionell innehållsanalys (Hsieh & Shannon 2005). Efter att materialet kodats användes ett induktivt angreppssätt för att söka efter koder som kunde sammanfattas utifrån dess relevans och som beskrev liknande saker. Utifrån dessa grupper av koder skapades underkategorier, vilka namngavs genom att sammanfatta de sammanhängande koderna. För exempel på hur detta har gått till se tabellen nedan. I detta steg användes även inslag av riktad innehållsanalys då underkategorin ”*Brister i handläggarens kommunikationsskicklighet*” skapades på ett deduktivt angreppssätt, vilket kommer från teori och forskning. Kommunikationssticklighet användes genom att söka efter koder där handläggarens kommunikationsskicklighet behandlades. Koderna lades sedan ihop till en underkategori. När underkategorierna sammanställts lästes återigen materialet igenom för att skapa sammanfattande kategorier utifrån de underkategorier som behandlade samma område. Tre större kategorier skapades: *Främjande för relationsskapande, Hinder för relationsskapande och Strukturella faktorer*.

**Tabell. Exempel på analysprocessen**

Svar från mamma	Kondenserad och abstraherad	kodning	underkaterogi	kategori
-----------------	-----------------------------	---------	---------------	----------

Jag blev trygg. Man är så skör. Man hänger så i tomma intet i den här stora världen och så har man barn som man ska ta hand om, man vill vara trygg.	Upplevde trygghet i mötet med handläggaren.	Trygghet	Tillit	Främjande för relationsskapande
--	---	----------	--------	---------------------------------

#### 4.7 Trovärdighet och tillförlitlighet

Den viktigaste delen i forskning är om läsaren tror på det hen läser. Tror läsaren på uppsatsen blir den mer trovärdig och får större genomslag i samhället (Svensson & Ahrne 2011). Trovärdighet handlar om att undersökaren har undersökt det studien efterfrågar (Kvale & Brinkman 2014). För att skapa trovärdighet har bland annat en semistrukturerad intervjuguide använts. En viktig faktor för att undersöka hur mödrar upplever relationen till handläggarna under hela kontaktfamiljsprocessen var att mödrarna hade minst ett års erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen. Genom kravet på minst ett år säkerställdes att mödrarna hade haft tillräcklig kontakt med handläggaren för att svara på studiens frågeställning.

Enligt Svensson och Ahrne blir en kvalitativ uppsats mer trovärdig genom transparens. Transparens handlar om forskningen är möjlig att diskutera och kritisera (Svensson & Ahrne 2011). För att möjliggöra att studien ska kunna diskuteras och kritiseras har ett stort fokus legat på öppenhet och tydlighet i studiens genomförande.

En studies trovärdighet kan också påverkas av dess generaliserbarhet, exempelvis om den går att applicera på en större population eller i en annan miljö (Svensson & Ahrne 2011). Då studien berör ett visst område inom familjehemsenheten och är ett uppdrag från Familjeavdelningen blir generaliserbarheten i andra miljöer mindre relevant för studiens trovärdighet.

Tillförlitligheten innebär om resultatet är reproducerbart. Alltså om undersökningen kan få samma resultat vid ett annat tillfälle och med andra forskare (Kvale & Brinkman 2014). Under intervjuerna har vi varit medvetna om hur frågorna ställdes och för att lättare tolka mödrarnas utsagor återkom samma ämne, men genom olika frågor. Utifrån att vi försökt undvika ledande frågor och angripit samma fråga från olika synvinklar stärks tillförlitligheten (Kvale & Brinkman 2014). Utifrån att båda författarna endast närvarat i fyra av intervjuerna har rimligtvis studiens tillförlitlighet påverkats då intervjuens upplägg ändrats och följdfrågor inte kunnat ställas på samma sätt.

#### 4.8 Etiska överväganden

De forskningsetiska principerna inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning menar att *individskydds kravet* är en central punkt inom forskning. Det är krav på att medborgare i samhället ska skyddas emot otillåtlig insyn, exempelvis i levnadsförhållanden. Det innebär

också att medborgarna inte får utsättas för bland annat psykiskt skada, förödmjukelse eller kränkning (Vetenskapsrådet 2002).

För att uppnå individskyddskravet finns det fyra huvudkrav som ska uppfyllas. Dessa är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002).

Informationskravet uppfylldes genom att mödrarna, före intervjun, informerades om studiens syfte och hur intervjun skulle gå tillväga. Vidare informerades mödrarna om att deltagandet var frivilligt och att de när som helst kunde välja att avbryta sin medverkan. Samtyckeskravet uppfylldes genom att mödrarna lämnade sitt samtycke till intervjun dels i telefonkontakten och dels i samband med intervjutillfället. Varje mamma kunde själv ge samtycke eftersom hon var myndig och inte hade någon företrädare. För att uppnå konfidentialitetskravet informerades mödrarna om att intervjun skulle ske med hög konfidentialitet och att allt material skulle förvaras säkert, utan möjlighet för utomstående att komma åt. Mödrarna informerades också om att textmaterialet skulle anonymiseras vid transkriberingen och att ljudinspelningen därefter skulle raderas. Avslutningsvis gavs information utifrån nyttjandekravet om att det inhämtade materialet endast kommer att användas i forskningssyfte och ingenting annat.

Då studien bygger på intervjuer från mödrar med erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen har det ställt höga krav på etiska överväganden genom hela processen. Under intervjutillfällena har mödrarna öppnat sig och berättat om personliga och jobbiga upplevelser. För att skydda mödrarnas integritet och skapa förtroende gjordes valet att inte ställa följdfrågor eller be dem utveckla när de gled ifrån studiens syfte. Mödrarna tyckte att vissa frågor var för personliga och valde då att inte svara. Genom att inte pressa mödrarna på svar i dessa frågor skapades troligtvis ett större förtroende. Mödrarna har heller inte informerats om att en av författarna jobbar på socialtjänsten. Dels för att mödrarna befinner sig i en beroendeställning och har kontakt med socialtjänsten, dels för att författarens roll i studien är forskare och inte socialsekreterare. Hade däremot någon mamma frågat om vårt yrke hade information getts om detta. Under resultatdelen återfinns inga citat om specifika händelser för att säkerställa att mödrarna förblir anonyma.

## 5. Resultat och analys

I detta kapitel kommer studiens resultat att redovisas och analyseras utifrån forskning och den teoretiska referensramen. För att besvara syftet har resultatet delats upp i kategorier och underkategorier. Kapitlet inleds med en kort presentation av mödrarna och fortsätter sedan med resultatet och analysen enligt nedanstående kategorier och underkategorier.

**Tabell. Översikt av kategorier och underkategorier**

<b>Främjande för relationsskapande</b>	<b>Hinder för relationsskapande</b>	<b>Strukturella faktorer</b>
Handläggarens förmåga att göra mamman delaktig	Upplevelse av otrygghet vid handläggaryte	Olika upplevelser av stöd i kontakten med kontaktfamiljen
Tillit	Brister i handläggarens kommunikationsskicklighet	Standardiserade rutiner
Bemötande	Rädsla för socialtjänsten	Bristande återkoppling

### 5.2 Presentation av mödrarna

De mödrar som intervjuats är mellan 30 och 50 år med en avslutad eller pågående kontaktfamiljsinsats beviljad av Familjeavdelningen i Karlstad kommun. Gemensamt för mödrarna är att barnens biologiska pappa inte längre finns i deras vardag. Kontaktfamiljsbeslutet har föranletts av både anmälningar och ansökningar. Fyra av mödrarna menade att huvudanledningen till att de beviljades kontaktfamilj var för att de skulle få avlastning. En mamma berättade att huvudanledningen utgick från att barnet hade svårigheter och därför var i behov av kontaktfamiljsinsatsen. Mödrarna i studien har haft kontaktfamilj mellan 1-8 år, varav två mödrar fortfarande har en pågående kontaktfamiljsinsats. Tre av mödrarna har avslutade kontaktfamiljsinsatser.

#### 5.2.1 Mödrarnas upplevelse av att ha kontaktfamilj

Samtliga mödrar är nöjda med insatsen kontaktfamilj. De är framför allt nöjda med familjehemshandläggarens arbete med att matcha ihop familjen med en blivande kontaktfamilj, vilket gjort att upplevelsen blivit mer positiv. Flera av mödrarna menar att kontaktfamiljerna blivit en del av både barnets och deras eget nätverk, även efter avslutad insats. Majoriteten av mödrarna upplever att kontaktfamiljen har varit väldigt betydelsefull för dem, eftersom de fått chans till återhämtning. En mamma förklarar i följande citat hur hon påverkades av att få en kontaktfamilj:

Jag kommer ihåg innan att jag var så trött på fredagsmys, den där jänkla tacon. Då stod det mig upp i halsen och jag såg inget slut på det. Jag älskar fredagsmys och jag älskar tacos, men just

då, eftersom man inte såg något slut på det och inte fick avlastning. Sen när jag fick avlastningen var det fantastiskt att ha fredagsmys.

## 5.3 Främjande för relationsskapande

### 5.3.1 Handläggarens förmåga att göra mamman delaktig

Samtliga mödrar upplever att de varit delaktiga i beslutet om att beviljas en kontaktfamilj. Mödrarna menar att beslutet togs på deras initiativ och att de hade kunnat säga nej. Mödrarna uppger också att de kunnat påverka insatsens utformning och att handläggaren lyssnat på dem. Exempelvis menar mödrarna att de kunnat påverka hur ofta barnet ska vara hos kontaktfamiljen och att handläggaren lyssnat på dem när barnet varit i behov av mer tid hos kontaktfamiljen.

En viktig del i mödrarnas upplevelse av delaktighet utgår från att de fått önska hur kontaktfamiljen ska vara. Ett vanligt önskemål är att kontaktfamiljens familjekonstellation ska innefatta en mamma, pappa och gärna syskon. Utifrån mödrarnas utsagor och vår egen tolkning beror det på att barnet dels ska få tillgång till en fadersfigur, dels få erfarenhet av hur en ”normal” familj ser ut. Många gånger efterfrågas djur i kontaktfamiljen. I följande citat beskriver en mamma hur hon upplevde frågan om önskemål från handläggaren:

Ja då fick jag ha ett önskemål. Då kom jag med önskan att jag är bara glad att de är snälla människor. Jag kunde inte bara sitta där och välja hur de ska vara. Ja men om du får välja fritt sa hon då. Välj bara fritt så vet vi i alla fall åt vilket håll det drar. Då sa jag att jag gärna ville att det skulle vara hos en stor familj, med gärna en pappa eller en storebror.

Citatet visar att det finns ett önskemål om en manlig förebild för barnet. Även Regnér (2006) beskriver att en vanlig anledning till ansökan om kontaktfamilj är avsaknaden av en fadersfigur. Vår tolkning är att mödrarnas önskemål är ett viktigt inslag i kontaktfamiljprocessen för upplevelsen av delaktighet och trygghet. Hade mödrarna inte fått önska kontaktfamilj är risken större att de känt sig mindre delaktiga och inte varit lika nöjda med insatsen. Det stämmer väl överens med Oxenstiernas (1997) avhandling där han uttrycker att föräldrarna är mer nöjda med insatsen om de är delaktiga i utformningen av insatsen. Oavsett hur stor grad av önskemålen som uppfyllts är samtliga mödrar överens om att det viktigaste är att de känner sig trygga med kontaktfamiljen. Samtliga mödrar har redan vid första träffen varit nöjda med kontaktfamiljen. Mödrarna uppger att de kunnat styra samtalet vid första träffen med kontaktfamiljen och kunnat tacka nej om de inte varit nöjda. Vår tolkning är att handläggarna kunnat engagera mödrarna genom att låta de få ett stort handlingsutrymme över insatsen. Det har troligtvis inneburit en trygghet hos mödrarna och haft en positiv inverkan på relationen med handläggaren.

### 5.3.2 Tillit

Mödrarna beskriver att de haft ett fungerande samarbete med handläggaren. Några mödrar upplever en stor trygghet med handläggaren och känner att de kan lita på att handläggaren



kommer följa överenskommelser. Mödrarnas tillit till handläggaren yttrar sig också genom att de anser att stödet är rätt. I följande citat beskriver en mamma sina känslor i relationen med handläggaren: *"Jag blev trygg. Man är så skör. Man hänger så i tomma intet i den här stora världen och så har man barn som man ska ta hand om. Man vill vara trygg"*

I citatet förklarar mamman hur hon kände trygghet i mötet med handläggaren trots den osäkra situation hon befann sig i. Även forskning visar att föräldrar upplever stor lättnad när de blir bemötta av en handläggare de känner bryr sig om dem (Thrana & Fauske 2014). Tillit och trygghet skapades då mamman blev bemött av förståelse och kände att handläggaren brydde sig om henne. Hon var inte längre ensam med problemen, utan kände att hon kunde bli förstådd och få stöd av handläggaren.

Utifrån mödrarnas utsagor tolkar vi att tillit är en avgörande faktor för en bra relation med handläggaren. Mödrarna menar att det är lättare att skapa tillit och en relation med handläggaren i det fysiska mötet. En mamma menar att många handläggare byts ut under pågående insats. Istället för att få ett ansikte på den nya handläggaren görs presentationen och uppföljningen via telefon. Vi tolkar att mamman upplever en otrygghet när hon inte vet vem handläggaren är då hon uttrycker orden *"det kan ju vara vem som helst som ringer och säger att de är från socialen. Det finns ju ingen legitimation där"*. Vidare förklarar mamman hur hon trots osäkerheten ändå berättar hur hennes familjesituation ser ut. Detta kan tolkas genom hur Sandström (2008) beskriver en klients roll med att den behövande är i underläge. Mamman berättar personliga saker till en "främmande" människa på telefonen utan att ifrågasätta. Det kan bero på att mamman är i underläge och på grund av att hon inte har en relation till handläggaren ställer hon inga krav på ett fysiskt möte. Skulle däremot den nya handläggaren erbjuda ett fysiskt möte hade mamman blivit tryggare och relationen hade börjat bättre.

Under intervjuerna framkommer också hur en handläggare, efter önskemål från mamman, ändrat på rutiner i början av insatsen. Handläggaren lyssnade på mamman och tog hänsyn till önskemålet. Den situationen uppfattade vi som mycket värdefull för mamman. Handläggaren lämnade ifrån sig en del av kontrollen och lät mamman bestämma. Situationen kan beskrivas utifrån begreppet *metakomplementariet* där handläggaren lämnar ifrån sig makten. Metakomplementariet är ett viktigt inslag i en *symmetrisk relation*, vilket innebär att parterna beter sig likartat mot varandra (Payne 2002). Situationen visar att det fanns tillit mellan handläggaren och mamman, vilket möjliggjorde att hon vågade ifrågasätta insatsens rutiner. Hade relationen inte varit symmetrisk är det troligt att handläggaren inte lyssnat på mammans förslag, utan istället hänvisat till "att så gör vi alltid".

### 5.3.3 Bemötande

Mödrarna beskriver att viktiga egenskaper hos handläggarna i bemötandet är lyhördhet, förståelse och erfarenhet. De flesta mödrar upplever att handläggarna är empatiska. Palm och Windahl (1989) beskriver att empati är en viktig egenskap hos alla som sysslar med kommunikation, för att förstå hur den andre känner. Majoriteten av mödrarna i vår studie uppskattar bemötandet från de flesta av handläggarna och menar att de varit förstående. Vi



tolkar att bemötandet haft en positiv inverkan på relationen. Ett bra bemötande har lett till att mödrarna känt sig mer delaktig och samarbetet har fungerat bättre. Även forskning visar att ett bra bemötande från handläggaren skapar goda förutsättningar för ett bra samarbete mellan klient och handläggare (Thrana & Fauske 2014).

Under intervjuerna har det dock framkommit att vissa handläggare varit mindre förstående än andra. Mödrarna menar att de då känner sig ”överkörda” och att handläggaren missar helheten. För att relationen mellan mamman och handläggaren ska utvecklas positivt menar vi att handläggaren måste vara förstående inför mammans situation. I nedanstående citat förklarar en mamma hur hennes nuvarande handläggare saknar förståelse i jämförelse med tidigare handläggare hon haft:

De har varit mer förstående. Jag behöver någon som förstår mig. I min situation hur det är, bakgrunden och det verkliga livet att så här är det. Det är inte bara att köra sitt tåg, att de bara sätter sig i loket och bara kör och tror att nu funkar det, för så är det inte.

Här beskriver mamman hur handläggaren inte visar förståelse för den situation hon befinner sig i. Handläggaren förväntar sig saker av mamman som hon inte kan uppfylla. Studsrød et al. (2014) skriver om vikten av att handläggare tar hänsyn till vilken situation mödrarna befinner sig i och lyssnar på deras känslor. Detta är något mamman, som vi citerar ovan, saknar. Det påverkar hennes inställning inför sin nuvarande handläggare negativt. Mamman efterfrågar förståelse från handläggare. Skau (2007) menar att ett tydligt exempel på hur handläggare kan använda makten för att hjälpa är om handläggaren hjälper klienten att utvecklas utifrån sina förutsättningar.

## 5.4 Hinder för relationsskapande

### 5.4.1 Upplevelse av otrygghet vid handläggbyte

Under intervjuerna med mödrarna framkommer att handläggbytet många gånger innebär otrygghet. Studsrød et al. (2014) skriver att mödrarna hade en negativ upplevelse av handläggarytena, eftersom de inte fick ha kvar den handläggare de skapat en relation med, utan behöver möta olika handläggare. Mödrarna menar att en och samma handläggare under hela kontaktfamiljsprocessen är tryggast.

En aspekt av otryggheten vi identifierat vid handläggbyte är mödrarnas upplevelse av att ständigt få förklara samma saker varje gång det sker ett handläggbyte. Oavsett om de får en ny handläggare på utredning eller familjehem får de förklara sin livshistoria på nytt. Mödrarna uppger att deras bakgrund redan finns registrerad hos socialtjänsten och att det därför känns onödigt att behöva återberätta gamla händelser. Enligt mödrarna skapas en otrygghet inför handläggarytet utifrån att de kommer behöva återberätta sin livshistoria. I följande citat berättar en mamma om sina känslor inför handläggarytena:

Även om de vet ens situation så måste man sitta och förklara på nytt. Så är det med socialen, man måste alltid sitta och förklara på nytt och så ska man lära känna, man ska hitta förtroende för den personen och sitta och prata. Ibland pratar man faktiskt med de som har hand om

insatsen om saker som kan vara lite jobbigare, eftersom man öppnar sig för dem, för att det är de som ska hitta ett bra hem för barnet liksom. Det är inte alltid lätt att göra det för olika vilt främmande människor så därför är det bra att ha en och samma så länge som det går. Faktiskt, jag tycker det.

Enligt Regnér (2006) känner föräldrar många gånger skam under utredningar, eftersom de tvingas lämna ut sig. Familjeavdelningens stora personalomsättning har lett till att mödrarna upprepade gånger varit med om handläggartyten. Vi tolkar att varje handläggartyte upplevs på samma sätt som vid en första kontakt med socialtjänsten. Likt Regnérs avhandling menar mödrarna att det känns utlämnande att återberätta jobbiga perioder från deras liv. Mödrarna uttrycker inte att de känner skam, men vi kan se flera likheter. Exempelvis att mödrarnas upplevelse av utlämnande hänger ihop med något jobbigt. Överlämnandet av ärenden mellan handläggare blir därför viktigt för hur relationen med mamman kommer utvecklas. Om handläggaren inte är påläst, utan vill att mamman ska återberätta kommer hon att ha negativa känslor och troligtvis skapas en barriär mellan handläggaren och mamman. Enligt Thrana och Fauske (2014) kommer den skapta barriären ha en negativ inverkan på relationens utveckling. Mödrarnas missnöje över att bli tvungna att bryta en fungerande relation och istället återberätta allt för en ny handläggare kan leda till att mamman medvetet väljer att inte berätta om vissa händelser eller undanhålla information. Genom att den nya handläggaren vill att mamman återberättar gamla händelser skapas rimligtvis en större barriär än om handläggaren först försöker skapa en relation till mamman.

En annan aspekt av otrygghet vid handläggartytet är att mödrarna kan uppleva att det är svårt att veta vilken handläggare de ska höra av sig till med frågor och funderingar. Det gällde främst när mamman bytte enhet från utredning till familjehem. De mödrar som genomgått utredningar under pågående kontaktfamiljsinsats och då haft kontakt med både utredningsenheten och familjehemsenheten har svårare att bedöma vilken handläggare de ska höra av sig till. En mamma med stor erfarenhet av enhetsbyten svarar följande på frågan om hon anser att informationen varit tydlig angående att hon ska byta enhet:

Ja, det fanns bara två stycken att välja på. Har jag ibland ringt till utredning och frågat något så har de sagt att det hör till... Ja, du får ringa till henne och fråga det, det kan inte jag svara på. Det är inte på mitt bord liksom.

Om vi utgår från *processkolans* tolkning av kommunikation har kommunikationen i samband med enhetsbytena misslyckats (Fiske 2001). Mödrarna upplever att informationen om att gå från utredning till familjehem är lätt att förstå, men när de har kontakt med båda enheterna samtidigt får mödrarna svårt att bedöma vilken handläggare de ska vända sig till med frågor och funderingar. Vi tolkar att kommunikationens misslyckande har uppstått till följd av enhetsbyten och beror på att handläggarna inte är tillräckligt tydliga med vem mödrarna ska kontakta. Det skapas då en otrygghet när mödrarna inte vet vem som kan svara på de olika frågorna.

#### 5.4.2 Brister i handläggarens kommunikationsskicklighet

Enligt Oxenstierna (1997) är tecken på socialtjänstens kontroll och myndighetsutövning bland annat när handläggaren väljer att fokusera på gamla händelser. Det stämmer bra överens med mödrarnas utsagor då de upplever att handläggarna lägger stort fokus på negativa händelser i deras historia och mindre fokus på det fungerande. Det gäller främst i utredningarna, men de har även erfarenheter av att familjehemshandläggarna inte lägger fokus på det positiva under uppföljningsmötena, om än i mindre utsträckning. Mödrarna menar att om de säger något negativt kommer handläggaren inte att släppa det, utan fortsätta att ta upp deras utsagor lång tid efter. Utifrån mödrarnas utsagor tolkar vi, liksom Forrester et al. (2007), att några handläggare blir mindre empatiska och mer ifrågasättande mot mamman om ärendet blir mer allvarligt. Mödrarna berättar att de medvetet väljer att undanhålla information, eftersom de inte vill riskera att handläggaren ska använda det mot dem i framtiden. I följande citat berättar en mamma om konsekvenserna av att säga något som kan upplevas negativt:

Men herregud varför sa jag det då, jag kanske kände förtroende och ville säga det då, men nu får jag det i bagaget, sparkat hela tiden på mig. Men du har sagt så här, du har sagt så här, men nu tycker jag inte så längre. Man får hela tiden det mot sig. Men nu har jag sagt så här till mig, att jag kommer aldrig mer säga någonting. Då bär man på det själv istället för att säga någonting, istället för att säga det till myndigheter.

Ovanstående citat visar på en brist i handläggarens kommunikationsskicklighet. Forrester et al. (2008) menar att föräldern har en tendens att visa mer motstånd i de fall handläggaren är mindre empatisk. Mödrarna väljer att visa motstånd när de känner att handläggarna lägger stort fokus på negativa händelser och kritiserar föräldrarollen. Motståndet symboliseras av att mödrarna tappat tilliten till handläggaren och medvetet väljer att inte längre berätta något. Utifrån Forrester et al. (2008) tolkar vi att handläggarnas chanser till att lyckas upprätthålla en god relation till mödrarna hade varit större om de inte enbart fokuserat på det negativa, utan genom förståelse för mödrarnas situation väntat med gamla händelser tills de eventuellt blev aktuella igen. Den bristande kommunikationsskickligheten hos handläggaren har gjort att flera mödrar tappat tilliten för socialtjänsten och möjligheten för handläggarna att få reda på om barnet är i behov av stöd har därmed minskat. Bristande kommunikationsskicklighet hos handläggare tyder därför på ett sämre barnperspektiv, eftersom ett motstånd byggs upp hos personen med mest insyn i barnets vardag.

En mamma beskriver att handläggaren ställer många slutna frågor och inte ger henne möjlighet att utveckla svaren. Mamman upplever att handläggaren känns oengagerad och vill komma till ett snabbt avslut. Hon utvecklar resonemanget nedanför:

De vill avsluta samtalet ganska fort. Frågar man hur saker och ting fungerar, men inte vidgar det utan bara frågar, fungerar det med skolan, fungerar det med sovplats. Och så får de svar, ja det fungerar sådär. Jaha okej, kanske de säger och går vidare på nästa fråga. Då har man ju inte rätt ut den första frågan, utan då vill man helst bara komma igenom frågorna och så är det klart och avsluta.

Forrester et al (2008) skriver att handläggarna generellt ställer fler slutna frågor än öppna och pratar mer än föräldrarna under samtalen. I ovanstående citat beskriver mamman hur handläggarens slutna frågor leder till att hon får hålla inne på information. Om handläggaren

istället valt öppna frågor hade mamman haft möjlighet att utveckla varför det bara fungerade sådär och hon hade känt att handläggaren var mer engagerad.

#### 5.4.3 Rädsla för socialtjänsten

Några mödrar förklarar att de innan kontaktfamiljsinsatsen haft negativa erfarenheter av kontakten med socialtjänsten. I samtal med dessa mödrar framkommer det att deras upplevelser har bidragit till att de nu har en mer negativ inställning till socialtjänsten än övriga mödrar i studien. Även om mödrarna är nöjda med kontaktfamiljsinsatsen och känt sig delaktiga framkommer en rädsla för socialtjänstens makt. Mödrarnas rädsla var inte förknippad med enskilda handläggaren utan riktades till hela socialtjänsten. Mödrarna förklarar att de känner en rädsla för vad som kan hända om de lämnar viss information. Det gör att de väljer att tåga. I nedanstående citat berättar en mamma hur hon i kontakten med socialtjänsten väljer att inte vara helt ärlig i utredningsprocessen på grund av tidigare erfarenheter av socialtjänstens makt.

Ärlig försöker jag alltid vara, men kanske inte för ärlig /.../ Det grundar sig nog i att jag personligen inte har några bra erfarenheter av socialen sedan tidigare /.../ Sen att jag inte vill ha de mer inblandade i mitt liv än nödvändigt. Vissa saker är nödvändigt men vissa saker har jag valt att inte säga och vissa saker har jag kanske valt att inte säga för mycket om. Fast de kanske skulle ha vetat vissa saker också, men det är inget jätteextremt.

I citatet berättar mamman om hur hennes tidigare erfarenheter påverkar den grad av ärlighet hon väljer att använda i kontakten med socialtjänsten. Gemensamt för mödrarna med negativa erfarenheter av kontakten med socialtjänsten är att de pratar mycket om den makt socialen har och vilka konsekvenser det kan få i framtiden. Om citatet sätts i förhållande till hur Skau (2007) resonerar om de olika sätten att se på begreppet makt tolkar vi att mödrarna menar att socialtjänstens makt är något som kan skada dem. Utifrån Lundström och Sunesson (2006) kan mödrarnas inställning till socialtjänsten bero på att deras tidigare kontakt har innefattat tvång från socialtjänsten. Mödrar med ingen eller positiva erfarenheter uttrycker däremot en stor tacksamhet över den hjälp de fått. Utifrån Skau (2007) tolkar vi att dessa mödrar upplever att handläggaren använt sin makt för att hjälpa. Rimligtvis har mamman vänt sig till socialtjänsten för att få hjälp och uttrycker uppskattning då hon fått kontaktfamiljsinsatsen beviljad.

Sandström (2008) beskriver att klienters behövande roll gör att de hamnar i underläge. Känslan av underlägsenhet framkommer tydligt hos mödrarna med negativa erfarenheter av socialtjänsten. Mödrarna beskriver att de många gånger samtycker till allt socialtjänsten föreslår av rädsla för makten hos socialtjänsten. En mamma uttrycker detta enligt följande: *”Man är bara med på deras noter. Nig och tig säger jag bara”*

Vi tolkar citatet som att mamman lägger sig platt inför socialtjänsten av rädsla för negativa konsekvenser. Denna situation beskriver Sandström (2008) med hur en klient som är i behov av en insats upplever en rädsla inför att inte få tillgång till den önskade insatsen om denna inte lyder eller gör vad som krävs. Vi menar att mödrarnas rädsla är ett hinder för delaktighet. Mödrarna vågar inte komma till tals utan går med på vad socialtjänsten anser är bäst för deras

barn. Det kan leda till att mamman inte vågar tacka nej till kontaktfamiljsinsatsen, eftersom hennes tidigare erfarenheter av att säga emot socialtjänsten är negativa. Även Andersson och Bangura (2001) frågar sig om vissa föräldrar endast tackar ja till insatsen av rädsla för att inte få sina barn omhändertagna?

## 5.5 Strukturella faktorer

### 5.5.1 Olika upplevelser av stöd i kontakten med kontaktfamiljen

Mödrarnas upplevelser av stöd i kontakten med kontaktfamiljen skiljer sig. Det gemensamma hos mödrarna är att de vill att handläggaren ska vara behjälplig med att framföra allvarligare kritik. Under intervjuerna har det framkommit att det kan vara svårt för mödrarna att formulera sig och jobbigt att framföra allvarligare kritik till kontaktfamiljen. Mödrarna vill därför ha stöd i detta. Exempelvis säger en mamma följande:

Då berättade mitt barn det och jag berättade för handläggaren vad barnet sagt till mig. Sen ringde de till kontaktfamiljen för jag hade svårt att göra det för jag tyckte att det var svårt att veta vad man skulle säga och hur man skulle formulera sig.

Citatet visar att mamman både känner stöd och tillit till handläggaren. Mamman vågade både berätta om kritiken för handläggaren och upplevde att hon fick stöd i kontakten med kontaktfamiljen. I Oxenstiernas (1997) avhandling redovisas att de mest nöjda föräldrarna på socialtjänsten får den hjälp de önskar och blir bemötta med förståelse. Utifrån citatet kan vi utläsa att mamman känner sig nöjd i denna aspekt av kontakten med handläggaren. Hon fick både stöd i att framföra klagomålen till kontaktfamiljen och bemöttes med förståelse av handläggaren. Handläggarens agerande gjorde troligtvis att mamman fick mer förtroende för handläggaren. Utifrån Palm och Windahl (1989) och Forrester et al. (2007) tyder situationen på god kommunikationsskicklighet från handläggaren. Kommunikationsskickligheten visar sig genom att handläggaren kunde sätta sig in i mammans situation och genom att vara henne tillmötesgående utvecklade mamman rimligtvis ett större förtroende för handläggaren. Dock delar inte alla mödrar denna upplevelse av stöd från handläggaren, vilket vi fördjupar i nästa stycke.

Det har också framkommit att handläggaren inte varit behjälplig med att framföra klagomål till kontaktfamiljen. Exempelvis har handläggaren sagt åt mamman att själv ta kontakt med kontaktfamiljen och framföra klagomålen. Mamman menade att hon hade svårt att framföra klagomålen av olika anledningar och när hon sedan ringde kontaktfamiljen uppstod en konflikt. I citatet nedanför utvecklas resonemanget:

Alltså det som hon har sagt till mig är att jag ska prata med kontaktfamiljen själv väldigt mycket, vilket jag personligen har väldigt svårt att göra, för att jag har svårt att få fram det i ord och blir lätt arg istället när jag blir upprörd. /.../ Man tycker olika och sen kanske den ena säger emot och man har problem med sig själv. Det är inte alltid man klarar av den kontakten på det sättet när det kommer fram vissa klagomål.

Mamman i ovanstående citat fick inte det stöd hon önskade av handläggaren och påpekade senare under intervjun att det gjort henne missnöjd. Jämför vi båda citaten under rubriken är det tydligt att mödrarna har olika upplevelser. Enligt Oxenstierna (1997) kan oklarheterna kring föräldrarnas problem bland annat bero på handläggarens eller föräldrarnas individuella egenskaper och kommunikationssvårigheter. Citaten visar att båda mödrarna hade svårt att formulera sig och därför behövde handläggarens stöd. Handläggarna har dock bedömt mödrarnas ansvar på olika sätt. Enligt Forrester et al. (2007) kan det bero på handläggarens individuella förmåga till empati. Samtidigt kan handläggarnas olika bedömningar bero på att mödrarna förklarade sina problem och kritiken på olika sätt. Mamman i det senare citatet förklarade att hon lidit av psykisk ohälsa och i citatet sa hon ”... *man har problem med sig själv*”. Utifrån Skau (2007) kan mamman ha saknat psykisk ork för att kräva sina rättigheter. Även om det inte är en rättighet att handläggaren ska vara ett stöd i varje kontakt med kontaktfamiljen kan mammans psykiska hälsa gjort att hon följt handläggarens instruktioner istället för att ifrågasätta och fortsätta be om hjälp.

### 5.5.2 Standardiserade rutiner

Mödrarna har olika upplevelser av hur mötena med handläggaren utspelar sig. Några mödrar uttrycker att vissa handläggare använder standardiserade rutiner under mötena. Det märks bland annat genom att handläggaren, utan att rådfråga mamman, bestämmer hur första kontakten mellan barnet och kontaktfamiljen ska se ut. Det märks också på vilka frågor handläggaren ställer. Mödrarna menar att i de fall handläggarna använder standardiserade rutiner har handläggaren svårt att vara förstående och gå utanför mallen. Utifrån mödrarnas utsagor menar vi att standardiserade rutiner kan leda till att handläggarna tappar barnperspektivet, exempelvis att handläggaren generaliserar barnet och inte utgår från barnets unika behov. En mamma berättar följande:

Jag tycker att det går lite enligt en mall som inte har med någon feeling att göra. Inte riktig förståelse då. Nu pratar jag om alla som jobbar med det då. Att sätta sig in i ett litet barns perspektiv.

Ovanstående citat tyder på att det kan finnas en tendens hos vissa handläggare att fokusera mer på information än kommunikation. Mödrarna upplever att handläggaren saknar förståelse. Det stämmer bra överens med Palm och Windahl (1989) då de belyser att information många gånger kan innebära att myndigheten försöker få personen att lyda. Genom att inte använda kommunikation minskar mammans inflytande och delaktighet. Utifrån mödrarnas utsagor innebär standardiserade rutiner att handläggaren endast använder information och glömmar bort den unika individens behov. Bristen på kommunikation innebär att mödrarna upplever att handläggaren är oförstående och saknar känsla, vilket leder till att relationen försämras. Utifrån mödrarnas berättelser förefaller användandet av standardiserade rutiner mer utbrett bland oerfarna handläggare. Det kommer vi utveckla i nästkommande stycke.

Mödrarnas upplevelser utgår från att användandet av standardiserade rutiner är ett tecken på att handläggaren är oerfaren och därför osäker på sitt handlingsutrymme. Under intervjuerna har det framkommit att mödrarna tycker det är okej att oerfarna handläggaren använder

standardiserade rutiner, men att de då ska vara ödmjuka inför det. Enligt mödrarna är det inget konstigt att vara ny på arbetet, men deras upplevelser är att oerfarna handläggare använder standardiserade rutiner till att spela erfarna. En mamma utvecklar detta enligt följande:

Så klart när man är ny, man kan inte kunna allting, men det är okej att säga att jag är ny, jag kan inte det här så bra, men vi försöker så gott vi kan. Nu har jag den här töntiga mallen att gå efter och du får säga till om jag låter för högtravande. Man kan göra så. Då är det lättare för mig att liksom, men du den där frågan, jag vill inte ta den nu det finns i papperna. Okej okej, det är lugnt liksom. Det är inget konstigt att vara ny. Det är när man leker proffsig fast man inte är det. Det är där det felar liksom. När man sätter sig på för höga stolar när man inte klarar av det. Det kommer med erfarenheten automatiskt. Auktoriteten liksom, den behöver man inte spela.

Mammans upplevelse av att oerfarna handläggare sätter sig på för ”höga stolar” kan vara ett tecken på att handläggare är osäkra. För att skapa kontroll över situationen utövar handläggaren osynlig makt (Starrin & Swärd 2006). Den osynliga makten kan ta sig uttryck genom att mamman upplever handläggaren som auktoritär och utövar kontroll på ett sätt som skadar relationen. Vi menar att mamman får svårare att framföra sin åsikt och känner sig mindre respekterad när handläggaren använder standardiserade rutiner. Även om standardiserade rutiner gör att handläggaren känner sig tryggare kan kontrollen leda till att relationen endast blir komplementär. Relationen mellan handläggaren och mamman kan då bli ojämlig där båda parterna har färdiga roller (Payne 2002).

### 5.5.3 Bristande återkoppling

Mödrarna upplever generellt att handläggarna är lättillgängliga. Den kontakt vi däremot upplever att mödrarna saknar är återkoppling på sökandet efter en passande kontaktfamilj. Mödrarna berättar att de sällan har kontakt med handläggaren i väntan på kontaktfamilj. Några av mödrar menar att det inte gör något, eftersom handläggaren kommer höra av sig när hen hittat en matchande kontaktfamilj. Andra mödrar önskar däremot mer återkoppling. De känner sig missnöjda över att inte veta hur sökandet efter kontaktfamilj går. De menar att det kan gå lång tid utan att de hör något från handläggaren. En mamma förklarar i nedanstående citat hur hon efterlyser återkoppling om var handläggaren är i processen.

Ja, det har varit dåligt med återkoppling tycker jag. För att... Ja, men att jag ska behöva ringa upp och hallå har ni hittat någonting, hur går det, jag har inte fått någon information. Under hela sommaren så fick jag inte någon som helst information. Jag trodde att de skulle ringa och återkoppla hur det gick åtminstone.

Citatet uttrycker en bristande återkoppling från handläggaren. Vi tolkar denna situation utifrån Fred och Olssons (2002) beskrivning av hur kommunikation är kontextuell. Utifrån ovanstående citat tolkar vi att mamman befinner sig i sin personliga sfär där hon avvaktar ett samtal som kommer att ha en stor inverkan i både hennes och barnets liv. På andra sidan sitter en handläggare med flera pågående insatser. Återkoppling till mamman kan troligtvis bortprioriteras på grund av exempelvis hög arbetsbelastning. Mamman och handläggaren

befinner sig i två olika sammanhang med olika prioriteringar. Det kan vara en orsak till att mamman upplever att återkopplingen är bristande.



## 6. Diskussion

I diskussionsavsnittet kommer studiens avslutande diskussion att presenteras. Vi kommer först ge en sammanfattning av resultatet. Sedan redovisas resultatdiskussionen, metoddiskussionen, utvärdering och förslag till framtida forskning.

Studiens syfte var att undersöka hur mödrar upplever relationen till handläggaren under hela kontaktfamiljsprocessen på Familjeavdelningen i Karlstad kommun. Studiens resultat visar att mödrarna i många avseenden känt sig delaktiga. Genom att mödrarna gett önskemål om kontaktfamilj har de blivit mer engagerade och upplevt sig delaktiga. Majoriteten av mödrarna har även upplevt att de kunnat påverka insatsen. Exempelvis genom att ändra tider eller säga upp en kontaktfamilj. Däremot framkommer en rädsla för socialtjänstens makt, vilket skapar en barriär i samarbetet och delaktigheten mellan mödrarna och handläggarna. Resultatet visar också att mödrarna önskar bli bemötta med förståelse. Erfarna handläggare har en större tendens att uppvisa förståelse, vilket skapar tillit. Genom att inte uppvisa förståelse, utan exempelvis istället använda standardiserade rutiner skapas en otrygghet och mödrarna öppnar inte upp sig. Vidare visar resultatet att handläggartyten har en stor negativ inverkan på relationen mellan mödrarna och handläggarna. Framst för att mödrarna får återberätta gamla negativa händelser, vilket beskrivs som jobbigt.

### 6.1 Resultatdiskussion

Utifrån de främjande faktorerna för relationsskapande visar studiens resultat att handläggarens förmåga till förståelse är en viktig del för hur relationen mellan mamman och handläggaren kommer att utvecklas. Även forskning menar att det är viktigt att handläggaren tar hänsyn till den situation föräldern befinner sig i och är lyhörd inför föräldrarnas känslor (Studsød et al. 2014; Oxenstierna 1997). I studiens resultat har mödrarna olika upplevelser av att bemötas med förståelse. Om vi sammanfattar resultatet kan vi se att mödrarna med negativa erfarenheter av socialtjänsten upplevde att många handläggare saknade förståelse. Vi uppmärksammade att dessa mödrar hade svårt att formulera på vilket sätt handläggaren saknade förståelse. Det kan bero på att de inte kände sig bekväma med att berätta för oss om deras bakgrund. Samtidigt kan det också tyda på att mödrarna i efterhand ansett att handläggaren hade rätt, men att de i stunden saknade inflytande och därför ansåg att handläggaren saknade förståelse. Oavsett vilket menar vi att handläggarens förmåga till förståelse har en inverkan på relationens utveckling. Handläggarnas arbete är många gånger väldigt komplicerat och det kan uppstå situationer där handläggaren tvingas gå emot mamman med hänsyn till barnets bästa. Mödrarna med negativa upplevelser av kontakten med socialtjänsten har rimligtvis erfarenheter av detta och menar att de inte kan lita på socialtjänsten. Vi anser därför att det är extra viktigt hur handläggaren väljer att formulera sig till mödrar i en utsatt situation. Likt Forrester et al. (2007) menar vi att handläggarna på ett empatiskt sätt ska utmana mödrarna i deras problem och inte enbart fokusera på problemen. Enligt oss innefattar det även tydliga krav på vad som behöver hända för att mamman i efterhand inte ska känna sig lurad på grund av att hon och handläggaren bedömt kraven olika. En utmaning handläggarna på familjehemsenheten idag ställs inför är att lyckas skapa tillit hos mödrar som helt saknar förtroende för socialtjänsten.

I resultatet framkommer det att Familjeavdelningen har rutiner vilket främjar mammans upplevelse av delaktighet. I motsats till Oxenstiernas (1997) avhandling, där mindre än 35 procent av de tillfrågade mödrarna upplevde delaktighet i hjälpens utformning och genomförande, upplevde samtliga mödrar delaktighet i denna aspekt. Exempelvis beskriver mödrarna hur de fått önska kontaktfamilj och kunnat påverka insatsen i hög utsträckning. Det kan därför antas att familjehemsenheten har kommit långt i utvecklingen av att göra mödrar delaktiga.

Det största hindret vi identifierat för relationsskapandet mellan mödrarna och handläggarna är handlägggarbytena. Mödrarna menar att det är problematiskt att behöva bryta en fungerande relation och att det känns jobbigt att behöva återberätta gamla negativa händelser. Det är inget specifikt problem på Familjeavdelningen, utan forskning visar på samma problem (Studsrod et al. 2014). Även om problemet egentligen är strukturellt och att personalomsättningen rimligtvis leder till oerfaren personal anställs menar vi att mödrarnas osäkerhet ändå går att minska. Vi menar att överlämningen av ärenden går att göra tydligare för att mamman ska slippa återberätta gamla händelser. Det kan samtidigt antas att handläggaren vill skapa sig en egen uppfattning om familjen och därför ber mamman att återberätta. Oxenstierna (1997) skriver att fokus på gamla händelser är tecken på handläggarens myndighetsutövning och kontroll. Vi menar att handlägggarbyte många gånger leder till myndighetsutövning och kontroll då mödrarna måste återberätta gamla negativa händelser. Upprepningar innebär negativa känslor hos mödrarna och leder rimligtvis till att relationen blir sämre. Det styrks av Thrana och Faulke (2014) artikel där de menar att om föräldern har negativa känslor i den första kontakten med handläggaren blir samarbetet svårare och det kan skapas en barriär mellan föräldern och handläggaren. I resultatet framkommer barriären i form av att mödrarna inte öppnar sig, vilket enligt oss är skäl nog för handläggarna ska lägga större vikt vid överlämnandet av ärenden.

Många delar i resultatet går att koppla ihop. Vi har tidigare nämnt att den höga personalomsättningen rimligtvis leder till större andel oerfaren personal. Mödrarna menar att den oerfarna personalen i större utsträckning använder sig av standardiserade rutiner. Standardiserade rutiner leder till att handläggaren upplevs sakna förståelse, vilket innebär en sämre kommunikationsskicklighet. Det vi menar är att många av mödrarnas upplevelser går att återkoppla till den höga personalomsättningen på Familjeavdelningen. En hög personalomsättning leder till sämre relation mellan mamman och handläggaren på grund av att de många gånger tvingas byta. Vidare kan vi se att mödrarna får svårare att utveckla en långvarig relation med tillit till handläggaren och oerfaren personal upplevs ofta sakna den förståelse erfarna handläggare besitter. Mödrar med samma handläggare under många år har utvecklat en bra relation och litar på handläggarens omdöme. Enligt oss är det givetvis inte enbart viktigt att mamman upplever en god relation med handläggaren, utan det är minst lika viktigt att handläggaren kan lita på mamman. Vi antar att det tar tid att bygga upp en symmetrisk relation. Payne (2002) beskriver att en symmetrisk relation innefattar både *metakomplementariet* och *symmetrisk upptrappning*. Metakomplementariet innebär att individen inte använder sin makt och låter den andre personen få bestämma. Symmetrisk upptrappning innebär att båda parter konstant försöker lämna ifrån sig eller få makt (Payne

2002). Utifrån mödrarnas utsagor tolkar vi att relationen mellan dem och handläggarna blir mer symmetrisk om de haft ett bra samarbete under flera år. Handläggaren kan då släppa på kontrollen och lämna ifrån sig makt, vilket är tillfredsställande för mamman. Utifrån resultatet kan det däremot antas att kontrollen och myndighetsutövandet är tydligare i början av relationen, eftersom handläggaren inte skapat sig en uppfattning om mamman. Även mamman har en negativare inställning då hon inte har någon relation till handläggaren.

## 6.2 Metoddiskussion

Vi hade från början en tanke om att endast intervjua föräldrar med avslutad kontaktfamiljsinsats. Detta för att föräldrarna inte skulle befinna sig i en beroendeställning och kunna vara ärliga i sina svar. När inte tillräckligt många föräldrar anmälde intresse ändrade vi tillslut kraven. Förklaringen till att få föräldrar visade intresse kan bero på valet av att kontakta föräldrarna via brev. Brev har en tendens att försvinna i högar med papper eller bli liggandes. Det kan många gånger också vara svårt att själv ta kontakten med en främmande person även om föräldern vill delta. Vi skrev även i brevet att det var ett allmänt utskick till alla föräldrar med avslutad kontaktfamiljsinsats. Det kan ha medfört att föräldrar valt att inte svara utan tänkt att någon annan kommer göra det. När inte tillräckligt många föräldrar anmälde intresse var vi redo att ändra inriktning på studien, men vi valde ändå att ge det en sista chans. Vi ansåg att intresset för mödrarnas upplevelse var viktigt. Att få chansen att redogöra för mödrarnas upplevelse för Familjeavdelningen menar vi är en viktig del för att främja de framtida relationerna mellan mödrar och handläggare.

Valet att ringa föräldrarna kräver en etisk reflektion. Utifrån att representanten ringde mödrarna har de rimligtvis haft svårare att tacka nej, eftersom representanten jobbar på Familjeavdelningen. Då forskning visar att föräldrar kan uppleva en rädsla för socialtjänsten menar vi att det kan påverkat deras val av deltagande. Det var dock inget vi upplevde i mötet med mödrarna, utan vi uppfattade att samtliga mödrar upplevde att intervjun varit lättsam. Mödrarna pressades aldrig att svara på frågor utan de fick en öppen fråga om en viss aspekt av mötet med handläggaren och deras svar ledde oss sedan vidare i intervjun, vilket stärker tillförlitligheten.

Utifrån att representanten haft det övergripande ansvaret för att komma i kontakt med mödrarna kan det antas att urvalet är manipulerat. Representanten har valt ordningen hon ringt föräldrarna, men eftersom hon i slutändan blev tvungen att ringa samtliga föräldrar på listan påverkar inte det studiens trovärdighet. Att urvalet till slut bestod av mödrar med både avslutad och pågående kontaktfamiljsinsats kan rimligtvis påverka studiens trovärdighet, men mödrarna har upplevts öppna och ärliga under intervjuerna. Vi kan dock inte med säkerhet säga att mödrarna talat sanning och vi kan heller inte utesluta att mödrarna valt att undanhålla viss information utifrån att några av dem befinner sig i en beroendeställning. Det går därför inte med säkerhet säga att urvalet inte påverkade studiens resultat. Däremot har alla mödrar erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen, vilket studiens syfte kräver.

Kvale och Brinkman (2014) skriver att kvalitativa intervjuer blir svåra att generalisera med endast några få intervjuer. Vi anser dock att resultatet är generaliserbart till mödrarna på Familjeavdelningen med kontaktfamiljsinsatsen då mödrarna gav oss en bred bild med många nyanser av deras upplevelse av kontakten med handläggaren.

Enligt Petersson (2006) blir mödrar och fäder behandlade på olika sätt av socialtjänsten. Resultatet kan därför inte påstås vara representativt för alla föräldrar med erfarenhet av kontaktfamiljsinsatsen i Karlstad kommun då vi endast intervjuat mödrar. Resultatet är också svårt att lyfta ut i sin helhet och generalisera på andra verksamheter, eftersom intervjuer genomförts med en specifik grupp inom barnavård. Om resultatet däremot jämförs med tidigare forskning går det att utläsa att många delar går att generalisera utifrån att resultaten i flera avseenden är lika. Enligt Svensson och Ahrne (2011) stärker detta studiens trovärdighet.

Skillnaderna i författarnas förförståelse har troligtvis varit både en fördel och en nackdel i studien. Författarens kunskap om det valda ämnet har fördjupat förståelsen för mödrarnas utsagor, samtidigt kan förförståelsen lett till generaliserande tolkningar. Då den andra författaren saknade förförståelse har denne tolkat vissa utsagor annorlunda. Genom att diskutera de olika tolkningarna har rimligtvis missuppfattningar och generaliserande tolkningar kunnat undvikas.

### 6.3 Utvärdering

Mödrarna menar att de oftast känner sig delaktiga i utformningen och genomförandet av insatsen. Det visar på goda rutiner på familjehemsenheten och att handläggarna har en bra förmåga att göra mödrarna engagerade i samband kontaktfamiljsinsatsen. Vår tolkning är att mödrarna upplever att relationen i hög grad påverkas av mammans tillit och handläggarens förmåga till förståelse. Resultatet visar att mödrarna har både positiva och negativa erfarenheter av detta, vilket går att kopplas samman med handläggarebytena. För att relationen och samarbetet mellan mamman och handläggaren ska stärkas menar vi att det krävs kontinuitet. Det innebär att Familjeavdelningen aktivt behöver jobba med en handläggarkontinuitet för att mödrarna ska känna trygghet. För att minska på mödrarnas otrygghet vid handläggarebytena krävs också förbättrad överlämning av ärenden för att mödrarna ska slippa återberätta tidigare händelser. Det finns annars risk att mödrarna bygger upp ett motstånd där kontakten mellan mamman och handläggaren blir problematisk.

Handläggarna har ett bra bemötande där de i stor utsträckning kan skapa tillit hos mödrarna. Däremot kan det antas att oerfarna handläggare är i större behov av handledning då mödrarna upplever att de utgår från standardiserade rutiner och missar helheten.

#### **6.4 Förslag till framtida forskning**

Under arbetet med studien har vi fått fram mycket information om hur mödrarna upplevde relationen till handläggaren och deras upplevelse av kontaktfamiljsinsatsen. Då vårt fokus har varit på mödrarna har inte barnen kunnat intervjuas. Vi menar att en undersökning där även barnen inkluderas ger ett viktigt perspektiv på delaktighet, bemötande och vad som påverkar relationen till handläggaren och kontaktfamiljen. Ett förslag till framtida forskning är därför att undersöka hur barnen i Karlstad kommun upplever kontaktfamiljsinsatsen och relationen till handläggaren.

## Referenser

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 10-18.
- Andersson, G. & Bangura Arvidsson, M. (2001). *Vad vet vi om insatsen kontaktperson/-familj?: En kunskapsöversikt*. Lund: Lunds universitet, Meddelanden från Socialhögskolan.
- Berg-Eklundh, L. (2010). *Kontaktfamilj – En förebyggande stödinsats eller mellanvård?*. Liss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber AB.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 36-57.
- Fiske, J. (2001). *Kommunikationsteori – En introduktion*. Uppsala: Wahlström & Widstrand.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H. & Houghes, L. (2008). Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work*, 13(1) 41–51.
- Fred, G. & Olsson, K. (2002). *Socialbidrag i ett systemteoretiskt perspektiv*. Stockholm: Förlagshuset Gothia.
- Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*. 24(2), 105-112.
- Hermodsson, A. (1998). *Klientdemokrati – vision och verklighet. En studie i fem kommuner.*( Rapport i socialt arbete: 1998:86) Stockholm: Stockholms universitet.
- Hsieh, H-F. & Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277-1288.
- Karlstad kommun. (2016). *Familjehem och kontaktfamilj*.  
<http://karlstad.se/Omsorg-och-hjalp/Familj-barn-och-ungdom/Familjehem-och-kontaktfamilj/>  
[2016-11-16 ].
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lundström, T. & Sunesson, S. (2006). Socialt arbete utförs i organisationer. I Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. 2. uppl. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 183-194.
- Malterud, K. (2014). *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning – en introduktion*. 3.uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

- Oxenstierna, G. (1997). *Socialtjänstens förutsättningar för barnavårdsarbete: En studie om villkor, påfrestningar och resultat*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Palm, L. & Windahl, S. (1989). *Kommunikation – Teorin i praktiken*. Kristianstad: Kristianstads Boktryckeri AB.
- Paulsson, U. (1999). *Uppsatser och rapporter: med eller utan uppdragsgivare*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Payne, M. (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Petersson, G. (2006). Närvarande mödrar och tillräckligt frånvarande fäder: om socialtjänstens bedömning av föräldrars omsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 13(1), 51-65.
- Regnér, M. (2006). *Familjebilder – Om klientfamiljer, kontaktfamiljer och idealfamiljer*. Intellecta Docusys: Göteborg.
- Sandström, S. (2008). *Makten du har – Att hantera makt i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag.
- SFS 2016:654. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SFS 2012:776. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Skau, G-M. (2007). *Mellan makt och hjälp*. Stockholm: Liber.
- Socialstyrelsen. (2015). *Statistik om socialtjänstinsatser till barn och unga 2014*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Studsrød, I., Willumsen, E. & Ellingsen, I-T. (2014). Parents' perceptions of contact with the Norwegian Child Welfare Services. *Child & Family Social Work*. 19(3), 312-320.
- Sundell, K., Humlesjö, E. & Carlsson, M. (1994). *Att hjälpa sin nästa: En undersökning av kontaktfamiljer i Stockholm*. (FoU-rapport 1994:15). Stockholm: Socialtjänsten, FoU-byrån.
- Svensson, P. & Ahrne, G. (2011). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 19-33.
- Swärd, H. & Starrin, B. (2006). Makt och Socialt arbete. I Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. 2. uppl. Stockholm: Natur och Kultur, ss. 248-264.
- Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis – introduktion i vetenskapsfilisofi*. Malmö: Gleerup.
- Thrana, H-M. & Fauske, H. (2014). The emotional encounter with child welfare services: the importance of incorporating the emotional perspective in parents' encounters with child welfare workers. *European Journal of Social Work*. 17(2), 221-236.

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

Vinnerljung, B. & Franzén, E. (2005). Kontaktfamilj/kontaktperson – omfattning och samband med placering i dygnsvård. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 12(4), 345-365.

Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle – Förståendesociologins grunder*. Lund: Grahns Boktryckeri.



## Bilaga 1

### Hej!

Vi heter Lina Alestam och Niklas Andersson och studerar på socionomprogrammet, Karlstads universitet. Vi är nu inne på vår 6:e termin och ska skriva en C-uppsats. Vår uppsats kommer att handla om hur föräldrar upplever processen när man får en kontaktfamilj och hur kontakten med Familjeavdelningen upplevs. Uppsatsen görs med uppdrag från Karlstad kommun och kan ses som en kvalitetskontroll över vårt valda ämne.

Vi söker föräldrar med en pågående kontaktfamiljinsats och som kan tänka sig att ställa upp på en intervju. Detta brev skickas ut till alla föräldrar med pågående kontaktfamiljinsats. Dina erfarenheter är viktiga och du har en chans att påverka Familjeavdelningens fortsatta arbete genom dina upplevelser.

Intervju med dig kommer ske under ca en timme där vi tillsammans gör upp tid och plats. Du kommer vara helt anonym och dina utsagor kommer endast användas för vår forskning och inga obehöriga kommer få ta del av den. Intervjun kommer bygga helt på frivillighet och du kan när som helst välja att avsluta intervjun. Vi skulle bli väldigt glada om du vill ställa upp och hjälpa oss att genomföra denna uppsats.

**Du som deltar kommer att få en gratis biobiljett som tack för din medverkan.** Vill du ställa upp som intervjuperson kontaktar du oss senast den 15 november. Vi kommer att välja ut de första som hör av sig. För att anmäla ditt intresse kan du skicka sms, ringa eller mejla oss på nedanstående kontaktuppgifter.

Lina Alestam

Telefonnummer: 073-81 000 39

Mejl: [Linaalestam@hotmail.com](mailto:Linaalestam@hotmail.com)

Niklas Andersson

Telefonnummer: 076-20 353 23

Mejl: [niklasgosta@gmail.com](mailto:niklasgosta@gmail.com)

Med vänliga hälsningar; Lina Alestam och Niklas Andersson

## Bilaga 2

### Intervjuguide

- Vad heter du?
- Hur gammal är du?
- Hur ser din familjesituation ut idag?
- Hur länge har ni haft insatsen kontaktfamilj?
- Är det fler än ett barn som haft insatsen?
- När startade insatsen?
- Hur aktualiserades ert ärende på Familjeavdelningen, det som avslutades med insatsen kontaktfamilj?
- Vad var anledningen till att du beviljades kontaktfamilj? Delaktiga?
- Har ni några andra pågående insatser?

#### **Kan du berätta om vad som hände efter att ni fick beslutet om kontaktfamilj?**

- Hur länge dröjde det innan du/ni fick en kontaktfamilj? Motsvarade tiden dina förväntningar?
- Hade du någon kontakt med handläggaren under denna tid? Vilken handläggare? Hur såg den kontakten ut?
- Hur upplevde ni matchningsmötet med kontaktfamiljen? Vilka deltog?
- Kände ni er delaktiga i den kontaktfamilj ni fick? På vilket sätt? Något som kunde gjorts annorlunda?

#### **Vilka var era önskemål om den blivande kontaktfamiljen?**

- Motsvarades era önskemål?
- Upplevde du att du kunde påverka hur genomförandet av insatsen skulle se ut?

#### **Hur upplevde du den första information du fick om insatsen kontaktfamilj?**

- Från vilken enhet kom informationen och upplevde du att den var tillräcklig?
- Var den någon gång i kontakten med handläggare som du upplevde att du inte fick tillräckligt med information? Utveckla?

#### **Hur har du upplevt övrig information från din familjehemshandläggare?**

- Tillräcklig?
- Förståelig?

#### **Är din handläggare lättillgänglig?**

- På vilket sätt?
- Någon gång det är lättare eller svårare? Beror på?

### **Hur upplevde du bytet av handläggare, i och med att utredningen avslutades?**

- Under processen från att gå från utredningsenhet till familjehemsenheten, var det tydligt vilken handläggare du skulle vända dig till med frågor och funderingar?
- Hur upplevde du den kontakten? Var handläggaren lättillgänglig?

### **Hur upplevde du/ni bemötandet av handläggaren på familjehemsenheten?**

- Kände du dig lyssnad på? På vilket sätt? Om nej, vad berodde det på?
- Hur upplevde du att ditt barn blev bemött av handläggaren?
- Kände ni att ni kunde vara ärliga med handläggaren?
- Hade du tillit till din handläggare? Vad gjorde att du kände tillit? Om nej, hur kommer det sig?

### **Hur upplevde du bemötandet av kontaktfamiljen?**

- På vilket sätt?
- Barnets upplevelse?
- Fungerat bra/mindre bra?

### **Hur ser kontakten ut med handläggaren idag?**

- Hur upplever du samarbetet med handläggaren?
- Är det något som kan förändras?
- Har kontakten alltid sett ut så?

### **Skalfråga**

**Hur upplever ni insatsen kontaktfamilj? 0= Ingenting är bra. 10= Hela insatsen är jättebra, det finns inga förbättringsområden.**

- Hur kommer det sig att du sätter dig på X?
- Vad skulle krävas för att flytta dig ett steg högre upp?

**Finns det något mer du vill att vi ska ta med oss?**