

# Självständigt arbete på grundnivå

*Independent degreeproject–firstcycle*

**Socialt arbete 15 hp**

***Social work***

***”Varför ljuger socialsekreteraren...?”***

**En internetbaserad kvalitativ studie om tillit och förtroende till Socialtjänsten**

**Barbara Coban & Malin Nilsson**



**Mittuniversitetet**

MID SWEDEN UNIVERSITY

Campus Härnösand Universitetsbacken 1, SE-871 88. Campus Sundsvall Holmgatan 10, SE-851 70 Sundsvall.

Campus Östersund Kunskapens väg 8, SE-831 25 Östersund.

Phone: +46 (0)771 97 50 00, Fax: +46 (0)771 97 50 01.

## **MITTUNIVERSITETET**

Avdelningen för socialt arbete

**Examinator:** Majen Espvall, [majen.espvall@miun.se](mailto:majen.espvall@miun.se)

**Handledare:** Sofie G Karlsson, [Sofie.Karlsson@miun.se](mailto:Sofie.Karlsson@miun.se)

**Författare:** Barbara Coban, [baob1600@student.miun.se](mailto:baob1600@student.miun.se) & Malin Nilsson,  
[mani0607@student.miun.se](mailto:mani0607@student.miun.se)

**Utbildningsprogram:** Socionomprogrammet, 210 hp

**Huvudområde:** Socialt arbete

**Termin, år:** HT, 2018

# **Tack!**

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till vår handledare Sofie G. Karlsson som genom konstruktiva diskussioner, tips och råd har varit ett stöd under hela uppsatsskrivandet.

Vi vill också tacka alla nära och kära för deras tålamod och stöttning.

## **Abstract**

Sociala medier har växt explosionsartat. Facebook är en av de största plattformarna och år 2015 hade cirka 70 procent av Sveriges invånare ett konto på denna sida. På Facebook möts människor och delar med sig av tankar, åsikter, bilder och filmer. Det som sprids på sociala medier har visat sig ha stor inverkan på människors åsikter. Socialtjänsten är ett ämne som diskuteras på Facebook och inlägg om olika insatser och beslut gillas, delas och kommenteras flitigt. Tidigare forskning pekar på att det inom det sociala arbetet är relationen mellan klient och socialarbetare som är det centrala. Syftet med denna studie var därför att ta reda på hur socialtjänsten beskrivs på sociala medier och hur de diskussioner som förs på Facebook påverkar det sociala arbetet i praktiken. För att förstå detta användes texter som fanns på Facebook gällande socialtjänsten. Resultatet visar att socialtjänsten diskuteras i nästan uteslutande ofördelaktiga termer vilket kan skapa negativa attityder gentemot socialarbetare.

**Nyckelord: Sociala medier, Facebook, attityder, socialtjänst, maktlöshet, utsatthet, tillit, klient**

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>s.1</b>
1.1 Syfte och frågeställningar	s. 2
<b>2. Kunskapsläget</b>	<b>s. 2</b>
2.1 Det marknadsiserade sociala arbetet?	s. 2
2.2 Sociala medier	s. 6
<b>3. Teoretiska perspektiv</b>	<b>s. 8</b>
<b>4. Metod</b>	<b>s. 9</b>
4.1 Metodologiska överväganden	s. 10
4.2 Datainsamling	s. 11
4.3 Analysmetod	s. 13
4.4 Validitet, pålitlighet och överförbarhet	s. 14
4.5 Forskningsetiska överväganden	s. 15
4.6 Arbetsfördelning	s. 16
<b>5. Resultat</b>	<b>s. 17</b>
5.1 Tillit och förtroende	s. 17
5.2 Kompetens och maktmissbruk	s. 20
5.3 Utsatthet och maktlöshet	s. 25
5.4 Vi och de andra	s. 28
5.5 Kommentarsfälten	s. 29
5.6 Sociala medier och dess roll	s. 32
<b>6. Diskussion</b>	<b>s. 34</b>
<b>Referenslista</b>	<b>s. 38</b>

# 1. Inledning

Globaliseringen har lett till att den direkta kommunikationen människor emellan försvinner allt mer medan allt mer kommunikation sker via internet och sociala medier (Thörn, 2012). Många lutar mer på det som finns publicerat på sådana forum istället för det som finns att tillgå i traditionell media så som tv, tidningar eller liknande (Blank & Lutz, 2017; Pálsdóttir, 2014; Cheung & Thadani, 2012). En av de största plattformarna inom sociala medier är Facebook. År 2015 var antalet aktiva användare av plattformen Facebook närmare 1,5 miljard människor (Blank & Lutz, 2017) och i Sverige har 7 av 10 ett konto på denna sida (Andersson, 2017). Det finns mycket forskning kring hur sociala medier påverkar oss som konsumenter (Grinberg, Bhuyan, Jin & Wang, 2015; Kudeshia & Mittal, 2015; Alves, Fernandes & Raposo, 2016). Det finns också forskning kring hur vi använder sociala medier (Blank & Lutz, 2017; Kimball & Kim, 2013), hur vi använder dessa forum för att engagera oss och påverka i vårt lokalsamhälle (Bingham-Hall & Law, 2015) samt hur professionella bör implementera sociala medier i sitt arbete (Pálsdóttir, 2014). Det är dock svårt att hitta forskning på hur det sociala arbetet påverkas av de berättelser som florerar på sociala medier gällande socialtjänstens arbete.

Det finns många, både positiva och negativa, effekter av globaliseringen och digitaliseringen. Det är lätt för människor att förflytta sig till olika delar av världen och de nya kommunikationssätten gör det möjligt för människor att hålla kontakten oavsett var de fysiskt befinner sig. Ett av dessa kommunikationssätt är sociala medier. Sociala medier används av människor för att sprida information samt för att kommunicera och interagera med andra. Det har visat sig att sociala medier påverkar oss människor i hög utsträckning (Olsson, 2017). En annan effekt av globaliseringen är att mycket kretsar kring ekonomi och effektivitet. Det arbete som utförs ska vara mätbart och mycket fokus läggs på statistik vilket har påverkat det sociala arbetet. Det har bland annat lett till sämre förutsättningar för att skapa en god relation mellan socialarbetare och klient (Thörn, 2012). Det är troligt att det sociala arbetet har påverkats av digitaliseringen och av det som händer på sociala medier även om det i dagsläget inte finns forskning som visar på vilket sätt. Samtidigt som socialarbetare får allt mindre tid till att bygga upp en bra relation till sina klienter kan information om socialt arbete spridas snabbt på sociala medier. Frågan är då vilken information det är som sprids och vilka effekter

det kan få gällande relationen mellan klient och socialarbetare, det vill säga vilka effekter det får på det praktiska sociala arbetet.

### **1.1 Syfte och frågeställningar**

I studien undersöks hur socialtjänsten, i arbetet med barn, unga och familjer, dess insatser och socialarbeters bemötande av sina klienter, framställs på plattformen Facebook. Syftet är också att, utifrån dessa diskussioner, försöka skapa en bild av de människor som möter socialtjänsten.

Frågeställningar:

- I vilka termer beskrivs socialtjänstens arbete och vilka specifika begrepp används i inläggen?
- Vilken respons får man på sina inlägg gällande socialtjänsten?
- Finns det kontextuella förutsättningar som kan vara bidragande till situationerna som diskuteras?
- Hur diskuteras tillit och förtroende till Socialtjänsten i inläggen/berättelserna på Facebook?

## **2. Kunskapsläget**

### **2.1 Det marknadsiserade sociala arbetet?**

Det finns mycket forskning som visar att det är relationen mellan den yrkesverksamma och klienten som är det centrala för att uppnå ett önskvärt resultat av insatser inom det sociala arbetet (Daerga, Sjölander, Jacobsson & Edin-Liljegren, 2012; Perlinski, Blom & Morén, 2013; Andersson, 1992). Socialarbetare lägger stor vikt vid relationsskapande vilket är överordnat andra faktorer som exempelvis metodanvändning i syfte att avhjälpa den sociala utsattheten klienterna befinner sig i (Daerga m.fl., 2012). När det gäller klienternas inställning till professionen har det visat sig att det första mötet ligger till grund för den fortsatta relationen. Blir det första mötet lyckat finns stor potential till en god och fungerande relation framåt (Perlinski m.fl., 2013). Det har konstaterats att ett dåligt bemötande från myndighetspersoner, som socialtjänsten, leder till att människor känner sig både dåligt

behandlade och diskriminerade (Pratt-Eriksson, Bergbom & Lyckhage, 2014). Klientens förtroende för den socialarbetare de möter och att de har tillit till densamme är den viktigaste grundstenen för att socialarbetare ska känna att de kan bygga en god och fungerande allians (Perlinski m.fl., 2013). Men hur vet man att klienten känner förtroende och tillit och vad bygger den på? Det har visat sig vara svårt att ta reda på. I en undersökning gjord av Hjärpe (2017) konstaterades att vissa kvalitativa egenskaper kan vara väldigt svåra att mäta. Det kan till och med vara så att vissa områden är omöjliga att mäta vilket gör att problem inom dessa områden diskvalificeras som ”riktiga” problem. Det är problematiskt att omvandla kvalitativt arbete till kvantitativa mätbara mått utan att något går förlorat. Samtidigt framställs resultaten av en kvantitativ undersökning ofta som objektiva och neutrala vilket gör att det blir en ”sanning” (Hjärpe, 2017). Trots svårigheterna sker detta i allt större utsträckning i dag då krav på mätbarhet och effektivitet har fått allt större betydelse i det sociala arbetet. Det till största del kvalitativa sociala arbetet omvandlas till siffror för att vara mätbart (ibid). Detta trots att det är svårt att veta om undersökningar gällande förtroende och tillit ger trovärdiga resultat. Samtidigt får de yrkesverksamma allt sämre förutsättningar att bygga en god och fungerande relation till sina klienter. Hög arbetsbelastning och personalbrist kan vara orsaker till hur situation ser ut. En förklaring till detta kan vara den nyliberala organiseringen av det sociala arbete i Sverige som bygger på företagsekonomiska principer. Det ligger stort fokus på ekonomi och begrepp som New Public Management och evidensbaserad praktik har med anledning av detta fått stort genomslag inom den svenska välfärden. Det innebär i korthet att arbetet ska vara mätbart och effektivt (Thörn, 2012; Liljegren, 2012). Enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) ska socialtjänsten “främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet”. Det ska göras med hänsyn till individens självbestämmanderätt och integritet och insatser ska anpassas efter den enskildes behov och förutsättningar. För att uppfylla detta förespråkar Socialstyrelsen (u.å.) en evidensbaserad praktik (EBP) i sina föreskrifter, allmänna råd och riktlinjer. Med EBP menas att den bästa tillgängliga kunskapen ska användas i kombination med den enskilde individens unika situation, dennes önskemål och behov samt i kombination med den professionelles expertis på området. Det finns dock de som menar att EBP inte används på det sättet (Shdaimah, 2009; Drisko & Grady, 2015). När myndigheter arbetar utifrån EBP kan utfallet snarare bli att de konsekvent använder evidensbaserade metoder utan att ta hänsyn till mer än vad forskningen säger gällande just metoder (Drisko & Grady, 2015). Situationen leder till att forskarna blir experterna medan professionens och individens åsikter förbises (Shdaimah, 2009), vilket går emot den lagstiftning som finns.



Shdaimah (2009) menar att socialt arbete idag är influerat av den medicinska traditionen och att det är stort fokus på individen snarare än på kollektivet. Hon menar också att diskussioner på den politiska arenan påverkar hur EBP används och det är därför inte en slump att det ser ut på detta sätt. Den faktiska användningen av evidensbaserad praktik är främst fokuserad på metodanvändning snarare än på alla de delar som ingår är en följd av det starka fäste som nyliberalismen och New public management (NPM) fått i Sverige. Detta innebär att mycket har marknadsiserats, inklusive det sociala arbetet (Hjärpe, 2017; Liljegren, 2012). Det till stor del kvalitativa sociala arbetet mäts i form av statistik och så väl effekter och utfall av insatser ska kunna mätas liksom den tid en insats tar och nöjdheten hos klienterna (Hjärpe, 2017). EBP möjliggör dessa mätningar. Att allt ska vara mätbart har fått konsekvenser och en av dessa konsekvenser är att de yrkesverksamma spenderar allt mer tid med dokumentation och allt mindre tid i möten med sina klienter (Liljegren, 2012). Även förespråkare för EBP håller med om att detta arbetssätt lett till att metoderna som används inom det sociala arbetet är de viktiga och att det innebär en stor utmaning att använda det på det sätt det är tänkt (Drisko & Grady, 2015).

Trots att metodanvändning, det vill säga de metoder som används för vård och behandling inom ramen för det sociala arbetet, blivit allt viktigare så visar forskningen att det inte är det viktiga för att få ett bra utfall. Som tidigare nämnts finns flera studier som visar att relationen mellan den professionelle och den som söker stöd/hjälp/behandling eller liknande är det centrala för socialarbetarna (Daerga m.fl., 2012; Perlinski m.fl., 2013; Andersson, 1992). Från klienternas perspektiv är det viktigt att relationen till den professionelle präglas av vänlighet och en icke-dömande attityd för att förhållandet ska kännas jämställt. Det är också viktigt att klienten känner att den de möter är beredd att göra det lilla extra och att de är flexibla (Ribner & Knei-Paz, 2002). När det gäller barnavårdsärenden har det visat sig att socialarbetare har lättare att genomföra hjälp- och stödåtgärder tillsammans med föräldern/föräldrarna om det finns en positivt laddad relation. Saknas detta är det större sannolikhet att tvångsåtgärder blir aktuella (Andersson, 1992). Socialarbetare bör bygga en god relation till de människor de möter samtidigt som de måste förhålla sig till såväl internationella som nationella lagar och regler. Barnkonventionen och Socialstyrelsens olika styrdokument är exempel på sådant som socialarbetare behöver eller bör ta hänsyn till i sitt arbete, vilka båda ofta betonar att barnets bästa ska vara i fokus (UNICEF, 2018; Socialstyrelsen, u.å.) Detta kan innebära en svår balansgång, att dels ta hänsyn till barnets bästa och dels bygga en god relation till föräldrarna,

då detta inte alltid harmonierar. Det kan tänkas att det ibland uppstår ett dilemma för socialarbetaren där relationsskapandet står i kontrast till alla de lagar, regler, riktlinjer, interna rutiner och annat som behöver tas hänsyn till vid beslut om insats eller åtgärd.

I Sverige ligger förtroendet för välfärdsstaten generellt på en relativt jämn nivå över tid, om det är högt eller lågt är dock inte fastslaget (Edlund, 2006). Forskningen tyder emellertid på att socialtjänsten, i jämförelse med andra delar av välfärdsapparaten, har ett lågt förtroende bland Sveriges invånare (Edlund, 2006; Daerga m.fl., 2012). I en studie av Daerga m.fl. (2012) görs jämförelser mellan samer och icke-samer i norra Sverige där förtroendet för hälso- & sjukvård, psykiatri och socialtjänsten mäts. Vad studien visar är att det finns stora skillnader mellan grupperna men det gemensamma är att majoriteten inom båda grupperna har lågt förtroende för socialtjänsten. Särskilt lågt förtroende finns bland de yngre deltagarna i studien. Professionens fokus och organisationens uppbyggnad är en del av förklaringen till det låga förtroendet för socialtjänstens arbete. Detta är något som Liljegren (2012) också diskuterar i form av två olika typer av professionalism, yrkesprofessionalism samt organisationsprofessionalism, och hävdar att det som är gällande i den svenska välfärden i dag är organisationsprofessionalismen. Medan yrkesprofessionalismen bygger på tillit till de professionella och ett förtroende för deras expertis och kunskap så bygger organisationsprofessionalismen på kontroll som kommer till uttryck i regler, rutiner och föreskrifter (ibid). Denna fokus på organisationen och dess rutiner och regler leder till att relationen mellan den yrkesverksamme och klienten hamnar i skymundan, mer tid läggs på dokumentation än på möten med människor. Detta i sin tur leder till att klienter känner mindre förtroende för professionen och det leder också till ökad stress hos de yrkesverksamma (Hjärpe, 2017). Det kan också finnas andra orsaker till det relativt låga förtroendet till socialtjänsten. Rothstein (2003) diskuterar social tillit i förhållande till socialt kapital och skiljer då på kvantitativt respektive kvalitativt socialt kapital. De människor som har ett brett nätverk kan sägas ha ett stort antal relationer i sitt kapital men det är först när det inre värdet, kvaliteten, i detta kapital mäts som begreppet tillit blir aktuellt. Det kan finnas ett brett men ytligt socialt kapital men om det dessutom finns en hög grad av tillit till det anses det också finnas ett kvalitativt socialt kapital. För att veta hur en persons sociala kapital ser ut behöver båda dessa aspekter tas i beaktande. En persons relationer i antal ska alltså vägas samman med graden av tillit i dessa relationer och detta bildar det totala sociala kapitalet (ibid). Blenberger (2009) utvecklar detta ytterligare och menar att spridningen av social tillit genom relationerna kan läggas till ekvationen för att få veta hur troligt det är att personen ifråga

känner tillit till andra utanför den egna gruppen så som myndigheter eller personer från andra grupper. Pettersson och Lundåsen (2009) diskuterar också detta och urskiljer två sorters tillit. Den första är den överbryggande, utåtriktade, gruppöverskridande typen av tillit som riktas mot människor utanför den egna gruppen såsom exempelvis människor med annan bakgrund eller myndighetspersoner. Den andra formen av tillit, bindande, inåtriktad tillit, är den som gäller människor tillhörande samma etniska, ekonomiska eller sociala grupp. Vidare förklarar Pettersson och Lundåsen (2009) att den utåtriktade tilliten i stor utsträckning beror på individens förmåga att utveckla den inåtriktade tilliten. Här spelar de individuella faktorerna in. Människor med stort socialt kapital tenderar att lita mer på andra människor oavsett deras gruppstillhörighet, men även på myndigheter. Människor som saknar socialt kapital i form av nätverk, ekonomiska resurser eller utbildning upplever att de har mer att förlora genom att lita på någon, varför de generellt är misstänksamma och tror på myndighetspersoners godtycklighet vid bedömningar, korrupktion och konspirationsteorier (ibid.). De som kommer i kontakt med socialtjänsten befinner sig ofta i en utsatt position (Nishio, Horita, Sado, Mizutami, Watanabe, Uehara & Yamamoto, 2016), där det sociala kapitalet kanske saknas eller är lågt.

## **2.2 Sociala medier**

Fler och fler människor använder sig av sociala medier världen över. I Sverige sker mycket kommunikation via nätet och det är ett av de länder i världen som har flest internetanvändare per capita (Daneback & Månsson, 2008; Olsson, 2017). Sociala medier används av många som en källa till information. Det finns forskning som visar att människor hellre söker råd, stöd och information på sociala medier än på andra traditionella medier eller i andra forum (Blank & Lutz, 2017; Pálsdóttir, 2014; Cheung & Thadani, 2012). Detta är problematiskt eftersom mycket av det som publiceras på sociala medier är otillförlitligt (Pálsdóttir, 2014). Det är trots allt upp till den som skriver en text, lägger ut en bild eller på annat sätt uttrycker sig att välja hur innehållet ska se ut (Andersson, 2017). Sociala medier är för många, förutom ett sätt att inhämta information, en plattform där de både söker och ger emotionellt stöd (Pálsdóttir, 2014). I detta sammanhang är faktaresistens ett relevant ord. Detta innebär i korthet att man inte tar hänsyn till reella fakta utan att människor väljer att tro på det som bekräftar åsikter, tankar och idéer. Detta är vanligt förekommande i olika sociala medier där det är lätt att undvika sådant som inte överensstämmer med den egna uppfattningen (Hammarlin & Miegel, 2017). Källkritik är upp till var och en och falska historier kan snabbt

spridas som en ”sanning”. Det finns dessutom så kallade algoritmer som styr vilket innehåll som olika användare får ta del av. Detta fungerar på så sätt att det som tidigare söktes upp, lästs och tittats på sparas och utifrån detta formas det som senare dyker upp i människors eget informationsflöde (Olsson, 2017). Det bekräftar och befäster med andra ord den egna övertygelsen och de egna åsikterna. Hammarlin och Miegel (2017) benämner detta med ordet ”ekokammare”. Det beskrivs vidare som ett globalt fenomen och en process där människor väljer ut delar av information, det som styrker den egna övertygelsen, och delar det med andra med samma övertygelse (ibid).

Den digitala utvecklingen har möjliggjort mycket. Det är i dagsläget lätt att dela tankar, känslor och åsikter med andra, vilket också gör det möjligt att vara med och påverka det samhälle vi lever i. Detta är såklart mycket positivt men det finns nackdelar också (Olsson, 2017). Bell och Waters (2014) menar att människor beter sig annorlunda på internet jämfört med i det ”verkliga livet”. Det kan handla om överdrivna reaktioner vilket kan påverka bilden av en person eller ett fenomen och kommentarer som är impulsiva eller skrivna i affekt. Det sprids dessutom mycket felaktig information och det finns risk att fördomar sprids som sanningar vilket föder hat (Olsson, 2017). Människor verkar dessutom ha en tendens att fokusera mer på det negativa snarare än det positiva, negativa recensioner har exempelvis ett större värde än positiva när människor ska fatta beslut om inköp (Cheung & Thadani, 2012). Andersson (2017) diskuterar det faktum att det som delas på sociala medier upplevs mer anonymt än det som delas i ” verkligheten”. Det kan leda till att människors vanliga sociala normer och hämningar förändras och luckras upp. Det kan i sin tur innebära att sådant som en person vanligtvis vill hålla för sig själv blir offentligt och känslan av att vara anonym kan vara en grund för att utsätta andra för elaka kommentarer, mobbning eller trakasserier. Människors syn och tankar vad gäller moral och ansvar ser annorlunda ut på sociala medier än i världen utanför denna sfär (ibid). En av de positiva aspekterna av sociala medier är att det kan fungera som ett sätt för allt fler att på ett okonventionellt sätt kunna vara med och påverka och förändra samhället (Olsson, 2017).

Facebook, som vi valt att fokusera på, är ett socialt media där interpersonella kontakter står i fokus. Människor möts på Facebook och delar med sig av olika slags innehåll och diskuterar med en eller flera andra (Andersson, 2017). Detta forum används i högre grad av en yngre befolkning och detta kan delvis förklaras med att denna plattform främst används av mobilanvändare. Förutom ålder så är kön av betydelse då det är fler kvinnor än män som är

aktiva användare (Blank & Lutz, 2017). Facebook är ett exempel på en plattform där algoritmer hela tiden arbetar och påverkar människors flöde. De som är av en viss åsikt som skriver, delar och gillar inlägg där denna åsikt framhävs kommer därför hela tiden få denna uppfattning bekräftad genom andra på Facebook. Det är användarna som styr och har kontroll över innehållet. Ett begrepp som diskuteras i detta sammanhang är klicktivism som innebär att man gillar och delar olika inlägg vilket de i sin tur kan sprida vidare genom att gilla och dela (Olsson, 2017). Post-sanning är ett annat relevant begrepp i sammanhanget. Begreppet handlar ursprungligen om makthavares försök att styra människors åsikter genom ryktesspridning. Detta går att applicera på sociala medier där information delas mellan människor som redan är övertygade om samma sak (Hammarlin & Miegel, 2017).

### **3. Teoretiska perspektiv**

Vi har valt att använda oss av begreppet social tillit för att förstå, analysera och tolka den insamlade empiri. Social tillit är svårdefinierat och det finns många olika tolkningar av detta begrepp. Rothstein (2003) kopplar ihop tillit med begreppet förtroende och menar att tillit finns då människor känner förhoppning om, eller förtroende till, andra människors pålitlighet. Blennberger (2009) beskriver social tillit på ett liknande sätt. Han menar dock att definitionen inte är tillräcklig för att förklara dess fulla innebörd och han delar därför upp tillitsbegreppet i olika kategorier. I vår studie är begreppet social tillit relevant på flera sätt. Vi har valt att använda oss av det som Blennberger (2009) beskriver som ”social tillit”, ”allmän social tillit” samt ”systemtillit”. Den sociala tilliten är det som människor kan känna för personer som de är bekanta med medan den allmänna sociala tilliten är den tillit som människor känner för andra, för dem okända, människor. Tillit till systemet handlar om det förtroende människor känner för samhället i stort, alternativt för enskilda organisationer eller institutioner (ibid). De två första begreppen har varit till hjälp när vi tolkat de kommentarer som skrivits till texterna. Begreppet systemtillit har varit relevant för att försöka tolka och förstå hur socialtjänsten uppfattas i vårt insamlade material. Vi har också valt att använda oss av begreppet socialt kapital som kan kopplas samman med begreppet social tillit (Rothstein, 2003; Blennberger, 2009). Socialt kapital handlar både om det antal relationer som en person har och hur dessa relationer ser ut rent kvalitetsmässigt (Rothstein, 2003).

I jämförelse med andra länder ligger Sverige internationellt sett i toppskicket vad gäller tillit till samhället. Detta kan delvis förklaras genom att de strukturer som finns är stabila eftersom de har byggts upp långsamt. Samtidigt sker både politiska och samhällsliga förändringar idag i snabb takt vilket på sikt kan leda till att tilliten till samhället minskar (Trägårdh, Wallman, Lundåsen, Wollebæk & Svedberg, 2013). Genom tidigare forskning har vi fått bekräftat att tilliten är stor till det svenska samhället. Det har dock också framkommit att förtroendet för socialtjänsten är lågt i jämförelse med andra myndigheter. En förändring som skett snabbt och som visat sig påverka oss människor på många olika sätt är sociala medier. Vi vill i vår studie därför koppla ihop sociala medier med det sociala arbetet och försöka förstå hur tilliten och förtroendet till socialtjänsten påverkas av det som publiceras på Facebook. Detta genom att se hur inläggen på Facebook uttrycker social tillit och systemtillit.

## **4. Metod**

Fenomenologi är en vetenskaplig metod med rötter i tysk spekulativ filosofi, ett alternativ till den positivistiska metoden. Den fenomenologiska utgångspunkten är att gå till sakerna själv – att undersöka fenomenets väsen (Bjurwill, 1995). Fenomenologiska studier förklarar Creswell (2013) som en design med filosofi och psykologi i bakgrunden. Forskaren samlar data genom att låta deltagarna beskriva sin upplevelse kring ett visst fenomen. Forskaren tar hänsyn till vilka som är de bidragande faktorerna till de undersökta personernas upplevelser (Creswell, 2013), och på vilket sätt de förutfattade meningarna påverkar människans uppfattning om omvärlden (Bryman, 2018). Hermeneutik är en term som hämtades från teologin och som står för teori och metod när det gäller tolkning av människors handlingar. Tonvikten ligger på att uppfatta fenomenen ur den sociala aktörens synvinkel (Bryman, 2018). Eftersom vi valde att analysera texter som beskriver människors upplevelser av möten med socialtjänsten fann vi den fenomenologiska hermeneutiska ansatsen som lämpligast för vår studie. Vi har även valt en abduktiv ansats för vår studie. Med abduktion menas att forskaren har en teori från början och skapar en ny utifrån observation (Meeuwisse, Swärd, Eliasson-Lappalainen & Jacobsson, 2008). Vår teori var att sociala medier är en maktfaktor vid bildandet av människors uppfattningar kring socialtjänsten, samt att genom att ta del av andras berättelser påverkas individers benägenhet till att själva söka hjälp från socialtjänst. Med dold studie, den metod som används i denna uppsats, menas att en observation och analys av fenomenet sker utan att informera forskningsobjekten om forskarens roll.

Genomförande av dolda studier möjliggör för forskaren att ta del av de autentiska känslorna som texternas författare vill förmedla (Bryman, 2018). Vidare förklarar Bryman (2018) att det finns en ojämn maktfördelning mellan forskare och undersökningspersoner. Medvetenhet om att respondentens utsaga studeras kan påverka dennes beteende och därmed ändra resultat av studien vilket var argumentet till varför vi valde metoden.

#### **4.1 Metodologiska överväganden**

I syfte att undersöka internetkulturens påverkan på det sociala arbetets praxis hade vi i den inledande fasen av vår studie övervägt att använda oss av vinjettmetoden, fokusgrupper samt diskursiv analys. Vinjettmetoden bygger på korta texter som respondenterna tar del av för att sedan diskutera med andra respondenter kring, eller genom att besvara frågor på, under kvalitativa halvstrukturerade intervjuer (Meeuwisse, et.al. 2008). Efter konsultation med vår handledare bestämde vi oss för att överge idén om den ursprungliga forskningsdesignen med anledning av både organisatoriska och forskningsetiska överväganden. Istället bestämde vi oss för att genomföra en dold studie. Nackdelen med den typen av studier är att forskaren inte kan beakta alla de etiska principerna som det diskuteras kring i avsnittet för forskningsetiska överväganden som exempelvis informations- och samtyckeskravet. Fördelen med en internetstudie är däremot att kunna nå ett större antal undersökningspersoner, och på så sätt få en mer spridd undersökningspopulation, utan att avståndet till undersökningspersonerna blir ett problem (Bryman, 2018). En annan fördel med dold studie som vi tyckte oss se var det unika material vi kunde ta del av. Vi fann att fördelarna med dolda studier väger tyngre än nackdelarna.

Valet av kvalitativ forskningsdesign grundar sig i syftet med studien – att undersöka åsikter och tillit, saker som är svåra att kvantifiera. Anledning till att vi valde fokusera på Facebook som socialt nätverk beror på att Facebook enligt Blank och Lutz (2017) är den mest använda plattformen bland européer. Blank och Lutz (2017) menar även att studier kring kommunikation inte kan generaliseras för alla sociala medier utifrån en undersökning genomförd på endast en av dem.

För att hitta relevant litteratur till studien gjorde vi flera sökningar i databasen ProQuest Social Sciences. I hopp om att hitta tidigare forskning om förhållandet mellan socialtjänsten, tilliten till myndigheter och sociala medier inleddes sökningen med begrepp som: ”social

media”, ”social work”; ”media”; ”thrust”; ”faith”; confidence”; ”reliance”; ”internet”; ”social”; ”social service”; olika kombinationer och olika böjningar av sökorden. Vi kompletterade sökningarna med ”SWE\*” som sökord, för att avgränsa oss till information relevant för den svenska kontexten. Vid samtliga sökningar användes ”Peer reviewd” funktionen i syfte att hitta endast vetenskapligt granskade texter. Bland litteratur som vi hittat fokuserade de flesta författare på diskussion kring hur de professionella kan nyttja sociala medier för att lyfta professionens status genom marknadsföring på olika plattformar. Mycket av den forskning vi fann diskuterade förhållandet mellan de professionella inom vården samt hur allmänhetens förtroende påverkas av sociala medier. Ytterligare avgränsningar av sökningar för att utesluta information om sjuksköterskors, läkares och psykiatrikers arbeten som vi fann irrelevanta för vår uppsats gav oss insikt om att vi undersökte ett sedan tidigare utforskat område. Efter konsultation med vår handledare beslutade vi att fokusera på att hitta mer information om allmänhetens förtroende mot socialtjänsten och socialarbetare i Sverige. Med hjälp av söksträngen: (ab(”social work\*” OR ”social service\*”) AND ab(confidence OR trust\* OR faith OR reliance) AND ab(Swed\*)) AND PEER(yes) hittade vi 39 artiklar som kunde ge oss en bättre bild av tillitens betydelse för yrkesutövande inom det sociala fältet.

## 4.2 Datainsamling

Det empiriska materialet till studien hämtades från Facebook. Processen inleddes med att söka efter berättelser om människors erfarenheter av möten med socialtjänsten genom att använda plattformens egen sökfunktion. Texter, inlägg, skrivna av privatpersoner om deras egenupplevda möten med socialtjänsten hämtades från plattformen, eftersom vi var intresserade av att försöka förstå hur attityder skapas och hur de kan skada, alternativt stärka, tilliten till socialtjänsten och dess praktik. De sociala medier som diskuteras i denna uppsats är de där det sker någon form av interpersonell kontakt, det vill säga forum där två eller flera personer möts för att dela och diskutera texter, bild, film eller liknande innehåll (Olsson, 2017). Begreppen: ”soc”, ”socialtjänst”, ”socialen” användes för att hitta relevant information. Sökningen resulterade i många träffar som inte var sorterade enligt några särskilda kriterier. Målet var att hitta så många inlägg som möjligt där privatpersoner beskriver sina upplevelser. 14 olika texter valdes enligt urvalskriterier sammanfattade i slutet av detta avsnitt innan vi bestämde att antalet inlägg gav studien en empirisk mättnad. Texternas längd och innehåll varierade från korta inlägg av affektiv karaktär, till långa berättelser som ingående beskrev författarnas livssituation. Samtliga inlägg vi valde använda



till studien beskrev barnvårdsärenden. Förutom de ursprungliga texterna valde vi även att analysera de kommentarer och reaktioner som skrevs av texternas läsare. Mängden av inhämtad information uppgick till 70 sidor text, varav 38 sidor bestod av läsarnas kommentarer. För att undvika att ge en skev bild av situationen, strävade vi efter att hitta inlägg skrivna oberoende av författarnas kön eller nationella tillhörighet. Inläggen av intresse var både de som var av positiv och negativ karaktär, skrivna av män och kvinnor i syfte att uppnå urval med så stor variation som möjligt. Vi har inte gjort någon distinktion mellan om inläggen handlat om myndighetsutövning eller öppenvård utan vi har valt att studera inlägg om socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer generellt sett.

Internetkulturen samt de olika plattformar för sociala medier är något som ändras i högre takt än vad forskningen hinner med att undersöka (Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003), vilket var skälet till att vi valde att fokusera på att undersöka inläggen som skrivits mest nyligen, det vill säga mellan åren 2017–2018.

Ett målstyrt urval, annars kallat för ändamålsstyrt, definierar Bryman (2018) som en form av icke sannolikhetsbaserat urval. Istället för att sträva efter slumpmässighet vid val av deltagare till undersökningen, fokuserade vi på att välja inlägg på ett strategiskt sätt med mål att hitta innehåll i inläggen som kunde återge, för forskningen, relevanta erfarenheter. Med anledning av de omfattande mängder av information vi fått fram genom sökningar på sociala medier bestämde vi oss för att avgränsa våra sökningar enligt följande kriterier:

- Inläggen hämtades endast från plattformen Facebook.
- Till analysen användes endast de inlägg som var öppna/offentliga.
- Inga inlägg från slutna grupper användes till studien.
- Endast inlägg som innehöll något av sökorden: ”soc”, ”socialen”, ”socialtjänsten ”användes i studien.
- Endast de texter som föreföll vara skrivna av privatpersoner om deras egenupplevda erfarenheter av möten med socialtjänsten, skrivna utifrån ett jag-perspektiv användes till studien.
- Inläggen fick inte vara äldre än skrivna under år 2017.
- Vi begränsade studien till att ta del av inlägg som beskrev möten med enbart den svenska socialtjänsten.

### 4.3 Analysmetod

När all data var insamlad analyserade vi materialet. Bryman (2018) menar att innehållsanalysen är en vanligt förekommande metod när det gäller att analysera dokument. Eftersom vi ville lägga fokus på meningsskapande och budskap som texternas författare samt deras följare försökte förmedla, valde vi bort diskursanalys och använde oss av kvalitativ innehållsanalys istället. Diskursanalys till skillnad från innehållsanalys fokuserar på hur olika versioner av verklighet produceras genom användning av språket (Bryman, 2018).

Innehållsanalys är en teknik som hjälper till att hitta det manifesta innehållet i kommunikationen. Metoden utvecklades i syfte att studera fientlig propaganda under andra världskriget och har fått en stor användning inom medieanalys (Kvale & Brinkmann, 2009).

Återkommande i texterna var bland andra beskrivningar av orsaker till varför texternas författare hamnat i situationer där de kom i kontakt med socialtjänsten, vilka känslor de upplevde, hur de själva uppfattar sig vara som människor och vad de tycker om socialtjänsten som myndighet. Texterna kodades i olika kategorier för att göra det möjligt att kvantifiera hur ofta specifika teman tas upp i texten. Vidare fördjupningar resulterade i att vi kunde hitta de latent budskapen, nämligen vad den underliggande meningen som förmedlades i texterna var, kopplat till ovanstående beskrivningar.

Bryman (2018) beskriver fyra olika kriterier som bör ses över och reflekteras kring när dokument ska analyseras och tolkas. Det handlar om kriterierna autenticitet, trovärdighet, representativitet och meningsfullhet. När det gäller autenticitet, det vill säga om den som publicerat texten vi hittat verkligen är den person som skrivit texten, har vi konstaterat att det med största sannolikhet är så. Detta grundar vi på att det är personliga och avslöjande berättelser där den som lägger ut texten ber om råd, hjälp eller stöttning i en svår situation. Vi kan dock inte utesluta att personen ifråga fått hjälp med att författa texten vilket kan påverka såväl innehåll som språkbruk. Det andra kriteriet, trovärdighet, handlar om hur tillförlitlig informationen i texten är, men det handlar också om huruvida det är personens verkliga känslor och tankar som beskrivs (Bryman, 2018). I denna studie kan det med ganska stor säkerhet antas att de texter som vi tagit del av innehåller en del information som, objektivt sett, inte är helt korrekt. Det behöver inte handla om rena lögnar, även om detta också mycket väl kan förekomma, men texterna är personliga och skrivna utifrån ett jag-perspektiv vilket gör att innehållet sannolikt är vinklat och ensidigt.

Bryman (2018) skriver att meningsfullhet kan vara svårbedömt i dokument eftersom den som skriver kan lämna mycket oskrivet. Han menar att den som skriver ett dokument antar att de som läser och berörs av det som skrivs delar samma värderingar och det finns därför ingen anledning att vara övertydlig. Det finns också risk att det förekommer många förkortningar och koder i dokument vilka kan vara svåra att läsa, analysera och tolka (Bryman, 2018). Detta stämmer väl överens med våra insamlade texter. Det finns en slags gemenskap och förståelse mellan de som publicerar inlägg och de som kommenterar. Det förekommer dessutom en rad förkortningar och symboler i form av emojis som kan vara svåra att tolka när avsändaren inte finns att tillgå för att fråga. Med det sagt menar vi inte att de inlägg vi studerat och de upplevelser som delas inte skulle vara ”sanna” för skribenten. Det viktiga i denna uppsats är inte att bedöma sanningshalten i inläggen utan vi är snarare intresserad av den enskildes upplevelser av socialtjänsten.

Vi valde att analysera textdokument just för att fånga det autentiska. Vi var också rädda att vi som socionomstudenter skulle komma att omedvetet tysta ned och på andra sätt påverka svaren vid intervjuer. Så även om det finns aspekter som är problematiska i denna studie ansåg vi ändå att detta var det bästa tillgängliga tillvägagångssättet.

#### **4.4 Validitet, pålitlighet och överförbarhet**

Anledningen till den växande populariteten av kvalitativa metoder är vad som kallas för kvalitativ inställning (Kvale & Brinkmann, 2009). Utifrån den inställningen beskrivs världens processer och fenomen innan de teoretiseras, förstås innan de kan förklaras och betraktas som konkreta kvaliteter snarare än som abstrakta. En kvalitativ inställning innebär att fokus läggs på de kulturella, vardagliga och situerade aspekterna av människors tänkande, lärande, vetande, handlande och sätt att uppfatta sig som personer i kontrast till teknifierade sätt att studera människolivet (Kvale & Brinkmann, 2009). Fördelar med att använda sig av kvalitativa undersökningsmetoder är att dessa kan utforska teorin om beteende inom fältet, studier av mer kulturella eller interpersonella ämnen är möjliga och kan ge uppgifter om känslor, övertygelser eller personlighetsegenskaper. Kvalitativa metoder ger en möjlighet till att reflektera över den egna erfarenheten som en del av forskningsprocessen (Bell & Waters, 2014). Till skillnad mot kvantitativa studier, kan kvalitativa metoder inte testas statistiskt, resultaten kan inte generaliseras och risken är större för att forskarens egna övertygelser ska

påverka resultaten. Med mål att stärka denna studiens pålitlighet användes så många Facebookinlägg med tillhörande kommentarer vi kände att vi klarade av att analysera under den begränsade tiden för studiens genomförande. Huruvida resultatet skulle påverkas av en ökad mängd av empiriskt material, eller om vi skulle hitta mer varierade texter är vid dagsläget svårt för oss att veta. Däremot kan vi konstatera att det är troligt att med tillgång till samma texter som vi undersökte, skulle andra forskare dra liknande slutsatser.

Validitet handlar om studiens relevans, huruvida forskningsresultatet är giltigt och överförbar till andra sammanhang (Creswell, 2013). Begreppet är mer relevant för kvantitativa studier som i större utsträckning söker efter att hitta absoluta sanningar. Alternativ för den kvalitativa forskningen kan vara att göra en respondentvalidering, vilket innebär att tillfråga respondenten om forskaren uppfattat information hämtad från respondenten korrekt (Bryman, 2018). Eftersom vår studie är en dold sådan, saknas den möjligheten, däremot har vi kunnat diskutera och reflektera kring innebörden av den empiriska data tillsammans med vår handledare som en utomstående person i sammanhanget. Vidare reflekterade vi kring studiens användbarhet. Med det menar vi att vi ställde oss själva frågor om vem eller vilka skulle kunna vara intresserade av att ta del av våra resultat och hur dessa skulle kunna användas. För att besvara frågorna gick vi regelbundet tillbaka till syftet och frågeställningar vår studie bygger på. Vad vi kom fram till var att de som kan dra nytta av vår uppsats är personer anställda vid socialtjänstens olika verksamheter. Resultaten kan bidra till ökad förståelse om vilka mekanismer står bakom de känslor gentemot socialtjänsten som textförfattarna uttrycker sig uppleva, och hur de professionella kan arbeta mot bättre relation med sina klienter. Som författare till uppsatsen är vi medvetna om att det faktum att vi båda arbetar med familjer inom socialtjänsten påverkar vår förförståelse. Vi har både en viss kunskap om det sociala arbetet i praktiken, samt en insyn i hur beslutsfattandet gällande barn/familjer motiveras. Vi har därför kontinuerligt ifrågasatt oss själva och varandra samt varit öppna för vår handledares granskning.

#### **4.5 Forskningsetiska överväganden**

Sociala medier som Facebook lämnar utrymme för att skapa falska identiteter (Sveningson m.fl., 2003), varför det bedömdes omöjligt att tillfråga vårdnadshavare till respondenter yngre än 15 år om samtycke för deltagande i undersökningen. Vi valde att inte heller tillfråga plattformens ansvariga om tillstånd för att använda på Facebook publicerad information

eftersom allt som användarna väljer publicera är enligt användarvillkoren offentlig information (Facebook, 2018). Vad som var problematiskt med tillvägagångssättet för genomförande av studien, var det faktum att textförfattarna inte hade för avsikt med sina inlägg att delta i undersökningar. Omedvetna om att deras utsagor studerades förlorade de kontrollen över sina texter. Däremot framförde författarna till inläggen att de ville nå ut med sitt budskap genom att uppmana läsare att dela deras inlägg och att sprida budskapen i inläggen på andra sätt. Vetenskapsrådet (2017) menar att enskilda individer har rätt att bestämma vilka uppgifter gällande dem själva som ska vara sekretessbelagda och inte, så länge det inte finns någon reglering som säger annat. Med hänsyn till att dessa personer valt att inte sekretessbelägga sina historier samt med hänsyn till att inlägg publicerade på Facebook är offentlig information gjordes bedömningen att vi kunde använda oss av de publicerade texterna utan att informera respondenterna.

Som forskare har vi ett ansvar för att följa de etiska reglerna. All forskning skall enligt Vetenskapsrådet (u.å.) bedrivas i enlighet med de fyra grundläggande etiska principerna: samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Principerna skall användas som riktlinjer, och metodval skapar olika krav på tillämpning av dessa (Vetenskapsrådet, u.å.). Sveningsson m.fl. (2003) förklarar att det blir allt svårare att förhålla sig till de traditionella principerna när interaktionen via internet ökar. Med anledning av detta gjorde vi bedömningen att samtyckeskravet inte var aktuell att beakta i vår studie, och inte heller informationskravet. Vi lade däremot stort fokus på att tillgodose konfidentialitetskravet eftersom vår studie behandlar för undersökningspersonerna känslig information. Människor som befinner sig i utsatt situation får inte riskera att hamna i en känslomässigt påfrestande situation, varför vi valde att ändra namn och vissa omständigheter när vi redovisade resultaten. En absolut anonymitet är däremot inte möjlig att uppnå vid forskning kring information hämtad från internet (Bryman, 2018). För att skydda deltagarna i det mån vi kunde valde vi även att korrigera de stavfel som förekom i texterna samt byta ut vissa ord mot synonymer utan att ändra innebörden för förmedlad information, med syfte att försvåra deras spårbarhet. Genom att bevara all information om undersökningspersonerna på lösenordsskyddade datorer, säkerställdes att inga obehöriga personer kunde ta del av informationen och använda den i annat syfte än forskningsändamål.

#### **4.6 Arbetsfördelning**

Vi har valt att dela upp ansvar över tidigare forskning, där vi läst och sammanfattat, för vårt ämne relevant litteratur för varandra. Detta har vi gjort skriftligt i form av anteckningar som vi sedan har vi gått igenom tillsammans och diskuterat i syfte att kunna få en bredare bild av den forskning som finns tillgänglig. Vidare valde vi att skriva tillsammans för att kunna diskutera kring våra reflektioner i takt med att de uppstod. Vi har använt oss av Google drive, där vi skapat fyra olika dokument. Ett av dessa i syfte att sammanfatta all tidigare forskning vi tagit del av, ett där vi samlade referenser, ett för att kunna anteckna våra reflektioner kring val av perspektiv, metod, teori och annat som dykt upp under arbetets gång och slutligen användes det sista dokumentet för att skriva det färdiga arbetet. Dessa dokument har vi båda haft tillgång till och arbetat i kontinuerligt för att säkerställa att inget förbisetts.

## **5. Resultat**

Resultaten kommer att presenteras under de centrala teman som kunde urskiljas under analysprocessen. Det första temat handlar om Socialtjänstens kompetens och påstådda maktmissbruk. Av det empiriska materialet kunde ytterligare mönster urskiljas, nämligen misstänksamhet gentemot socialtjänstens, av personerna upplevda bakomliggande agenda vilket kommer redovisas. Ytterligare tema handlar om människors utsatthet och känsla av maktlöshet. Återkommande diskussioner om hur dessa teman hänger ihop med begreppen tillit och förtroende, vilka inledningsvis kommer förtydligas ytterligare och kopplas till empirin. Ett stycke handlar enbart om de kommentarer som texterna fått, där en analys redovisas av dessa. Avslutningsvis förs en diskussion kring forumet Facebook, och hur det som skrivs påverkar individers syn på socialtjänstens arbete, samt en diskussion om resultatet. Namnen på samtliga författare som citeras har ändrats i syfte att skydda deras identiteter.

### **5.1 Tillit och förtroende**

Trägårdh m.fl. (2013) beskriver tillit som ett ”socialt klister”. Med detta menas att om det finns tillit så håller detta samman allt ifrån familjer till samhällsliga institutioner. Rothstein (2003) menar att de människor som har en känsla av hög tillit litar på andra tills motsatsen bevisas medan de med känsla av låg tillit tvärtom misstror andra till motsatsen bevisas.

”jag kommer ihåg när jag fick min son, för mer än 6 år sedan nu, att jag var livrädd för att socialen skulle omhänderta honom då jag hört massor med skräckhistorier som denna...”

- ”Sofie”

Baserat på “skräckhistorier” är personen nedan rädd att förlora sin son. Detta tycks vara grundat i en föreställning om Socialtjänstens arbetsätt snarare än brister i föräldraförmågan. Utifrån Rothstein (2003) resonemang har vi kunnat urskilja tendenser till både hög och låg tillit. De som kommenterar inläggen tror på det som framställs utan ifrågasättande, samtidigt finns en tydlig misstro till socialtjänsten. I citatet finns en tendens till låg tillit då personen i fråga var rädd för socialtjänsten, det framgår inte att denna person skulle ha några svårigheter i sitt föräldraskap utan vår tolkning är snarare att rädslan ligger i att socialtjänsten inte går att lita på.

Det finns olika sätt att se på tillit och förtroende. Vissa menar att tillit är något som växer fram sakta och är stabilt medan andra menar att den är skör och lätt kan förgås (Trägårdh m.fl., 2013). Att det finns så många olika definitioner och synsätt när det gäller tillit gör att det är svårt att mäta och få ett korrekt och trovärdigt resultat av människors känsla av tillit. Som ett exempel på detta kan nämnas att Sverige är ett land som ofta uppvisar en hög grad av tillit till staten och dess institutioner i olika undersökningar där frågorna är av generell karaktär. Samtidigt har fler svenskar känt sig orättvist behandlade av stat eller myndigheter jämfört med medborgare i andra nordiska länderna (Trägårdh m.fl. 2013). Resultaten i undersökningen visar att liknande upplevelser av missnöje finns hos personer som har haft kontakt med Socialtjänsten. Kommentarer som: “Jag har haft ett helvete med soc” och “Socialtjänsten fortsätter trakassera oss” är vanligt förekommande på Facebook. Fastän den misstro vi identifierat är till övervägande del riktat mot Socialtjänsten som helhet har vi också upptäckt en brist på förtroende till Socialtjänsten i specifika kommuner.

”Vad är det för inkompetenta tomtar som jobbar på soc i er stadsdel???”

- ”Johan”

”Det är en jättedålig kommun”

- ”Anna”

”Soc i denna kommun är de mest inkompetenta och farliga i Sverige...”

- ”Frida”

Trägårdh m.fl. (2013) kallar detta ”lokalsamhällestillit” och menar att det finns variationer mellan olika orter i Sverige gällande denna form av tillit. De presenterar olika förklaringar till detta exempelvis utifrån hur social utsatthet ser ut och graden av ojämlikhet i kommunen (ibid.). I datan vi samlat finns även tecken på förtroendebrist till samhället i stort och många verkar vara av uppfattningen att media är de som kan vara till hjälp när myndigheter fattar påstått felaktiga beslut.

”Detta behöver spridas och komma ut i media!”

- ”Annelie”

”Jag tänker om vi kanske är fler som skickar detta vidare till olika tidningar så kanske dom tar upp detta?”

- ”Kajsa”

Vår tolkning av detta är att människor, av olika anledning, inte anser sig kunna ”vinna” en strid med myndigheter genom att gå via det samhälleliga systemet. De tar hellre hjälp av media för att deras situation ska uppmärksammas.

En förklaring till att tilliten generellt är så hög i Sverige är att det är ett universellt välfärdssamhälle, vilket generellt sett har större möjlighet att uppnå en hög grad av tillit jämfört med länder med mer restriktiva och behovsprövade välfärdsmodeller (Trägårdh m.fl., 2013) Tilliten skiftar dock, för vissa institutioner är tilliten hög medan den för andra, exempelvis socialtjänsten, tycks vara en låg grad av tillit (Daerga m.fl., 2012). Trägårdh m.fl. (2013) diskuterar hur utsatthet i form av låg inkomst, dålig förankring på arbetsmarknaden samt boende i utsatta bostadsområden hör ihop med låg tillit till samhället.

Socialtjänstens arbete riktas ofta till människor som på olika sätt befinner sig i utsatta positioner vilket skulle kunna vara en del av förklaringen till varför förtroendet för denna yrkesgrupp är så lågt.



## 5.2 Kompetens och maktmissbruk

På Facebook finns en mängd inlägg där Socialtjänsten diskuteras. Något som är återkommande är diskussioner kring socialarbetarens kompetens, eller snarare bristen på kompetens. Trots att de som är anställda inom Socialtjänsten måste följa gällande lagar och förordningar samt ta hänsyn till de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen publicerar (Socialstyrelsen, u.å.), verkar många vara av uppfattningen att socialarbetare har möjlighet att på egen hand fatta beslut baserat på egna personliga åsikter och känslor.

”Tyvärr är jag inte förvånad. Vissa handläggare kan gå över lik för att få sin vilja igenom utan att tänka på konsekvenser för barnen det handlar om. Det är ren och skär terror de sysslar med”

- ”Annabelle”

Citatet är ett exempel på hur någon tycks tro att den enskilda handläggaren drivs av en personlig illvilja, som inte bara går emot vad som är bäst för barnen utan som också är överordnat detta.

“Usch, har inte mycket tillit till socialen. Haft mina duster med dem med. När jag var barn. Känns som att de ibland bara är ute efter att skada familjer”

- ”Magda”

Tvärtom vad som antyds i inlägg om socialtjänsten på Facebook så finns det forskning som visar att de som väljer det sociala arbetet som yrke ofta gör detta med anledning av en hängivenhet till att hjälpa människor (Buchbinder, 2007). Vid beslut gällande barn ska socialsekreteraren dessutom enligt lag alltid ta barnets bästa i beaktande (SFS 2001:453). Samma person fortsätter senare sitt resonemang kring Socialtjänsten med följande ord:

“detta HVB-hem kan lägga ner, dom är ett gäng idioter bara som gör allt för att ta barn ifrån sina föräldrar”

- ”Magda”

Denna person skriver att handläggare gör vad som helst för att få sin vilja igenom medan de anställda på HVB-hemmet gör sitt yttersta för att separera föräldrar och barn. Detta är ingen ovanlig åsikt på Facebook. De tillskriver både handläggare och anställda vid HVB-hem samma egenskaper och samma makt. En annan person är inne på samma linje och skriver dels att lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) används utan riktiga skäl, dels att existerande lagar bör ses över.

“Mååånga barn som omhändertas med LVU utan några riktiga skäl. Fy, fy, fy. Att de sen ljuger, förvränger, förhalar och allt annat är mer än klart. Lagar borde ses över. Och sådan inkompetens borde belönas med omedelbart avsked. Vad hände med barnens välmående??? Det är de som krossar våra barn och sen får föräldrarna plocka ihop bitarna”

- ”Greta”

Vår tolkning av detta är att personen är av uppfattningen att de lagar som finns går att komma runt genom bland annat lögner. Samtidigt säger lagen att beslut som rör ett barn skall fattas i samråd med de berörda personerna. Om inte det är möjligt får beslut fattas mot föräldrars vilja enbart om det finns risk att barnets hälsa eller utvecklingen hotas (SFS 1990:52), något som kan vara svårt för socialarbetaren att bevisa.

Trägårdh m.fl. (2013) menar att i länder som Sverige, där tilliten till staten generellt är hög bland medborgarna, har de som misstror staten också i större utsträckning låg tillit till sina medmänniskor. Detta går att urskilja i exemplen ovan, de tycks inte ha någon tilltro till vare sig enskilda praktiker eller till Socialtjänsten eller samhället i stort. Det som finns är däremot en stor misstänksamhet och en stor skepticism till Socialtjänstens uppdrag och arbete.

Det går se ett samband mellan det sociala arbetets komplexitet och hur människor tolkar det sociala arbete som godtyckligt. Socialtjänstlagen är en ramlag som lämnar stort utrymme för de professionella att tolka situationer samt väga in olika aspekter i sin bedömning.

Socialarbetare gör dessa bedömningar utifrån klienternas individuella förutsättningar, vilket kan ge intryck av godtycklighet. I ett samhälle som strävar efter mätbarhet, tydliga ramar och gränser förstår vi att något så svårdefinierat som hänsyn till varje människas kontext skapar känsla av orättvis behandling. Situationen är komplex även för socialarbetare. I Anderssons (1992) studie diskuteras denna komplexitet. De insatser som utförs ska göras med respekt och

hänsyn till de berörda i familjen och det ska bygga på frivillighet. Samtidigt kräver samhället snabba insatser och socialarbetare behöver agera omedelbart om ett barn riskerar att fara illa (ibid.) Denna ambivalens går att se även i texter på Facebook:

“Dom går på som besatta mot föräldrar som aldrig gjort barnen något ont. Och sen kan andra få 25 orosanmälningar innan något händer”

- ”Johanna”

En annan person beskriver sin uppväxt hos sitt “monster till mamma” och skriver bland annat detta:

“Jag har aldrig förstått varför socialtjänsten förstör för bra familjer och skiter fullständigt i oss andra som blir utsatta på riktigt”

- ”Stefan”

Att det sociala arbetets fokus har skiftat och är mer inriktat på målstyrning, mätbarhet och resultat i form av siffror och statistik har redan konstaterats (Hjärpe, 2017). Detta är kännbart även för de människor som kommer i kontakt med socialtjänstens insatser:

- ”Hanna”

“Utredningar är beställda och har ett mål sedan skrivs den efter det målet. Rätt bra beskrivning hur utredningar ser ut utifrån, hur det antas skrivas ihop för att nå mål för beställaren. Behövs det så tolkas allt negativt. Nästan lika bra att acceptera att ditt barn blivit bortadopterat, det är just vad det har blivit, tyvärr ett av många”

Att det på förhand skulle finnas ett mål med en utredning gällande ett barn/en familj kan grunda sig i socialtjänstens allt mer målfokuserade arbete där dokumentation, kontroll, regler och rutiner fått betydande roll (Liljegren, 2012). Om de som söker hjälp/stöd/behandling inom Socialtjänstens område möts av stressade socialarbetare som ger uttryck för att de jobbar utifrån standardiserade och mätbara metoder där dokumentation kan det uppfattas som överordnat det personliga mötet så går det att förstå att sådana föreställningar finns. Samtidigt

väcks frågan om vem denna beställare skulle vara? Vad skulle vara motivet till ett på förhand bestämt slutresultat där ett barn placeras i ett familjehem? En sådan åtgärd är snarare något som undviks om det är möjligt och det finns tydligt reglerat i lag när detta är aktuellt (SFS 2018:686).

”vad i helvete är det frågan om! Man undrar ju lite smått vilken dold agenda socialen har i samhället, fy fan vilka psykopater”

- ”Charlien”

Det finns en till synes utbredd uppfattning på Facebook om att socialtjänsten arbetar efter en dold agenda och att socialarbetare missbrukar den makt de faktiskt besitter. Nedanstående kommentarer visar tydligt vilket motiv som skulle tänkas ligga bakom felaktiga placeringar, som det oftast handlar om i dessa diskussioner:

“Det handlar bara om pengar. Familjehemmet tjänar stora pengar på ditt barn. Tyvärr så vill de inte släppa inkomsten och det drabbar dig hårt. Jag lider med dig. Men kom ihåg vad jag sa till dig för länge sen...din tid kommer när hon kan välja själv...”

- ”Emma”

“jag har ingen aning om vad detta handlar om men kommunen får 40 000:-/månad för varje barn de “vårdar” “

- ”Janina”

Denna felaktiga uppfattning, att socialtjänsten, kommunen, familjehemmen eller staten skulle tjäna stora pengar på placerade barn är vanligt förekommande. Vi tycker oss kunna se kunskapsbrister vad gäller socialtjänstens arbete. Den allmänna uppfattningen i texter på Facebook tycks vara att socialtjänsten å ena sidan består av många inkompetenta, fördomsfulla och onda individer som gör allt i deras makt för att splittra familjer. Å andra sidan tillskrivs socialtjänsten som institution stor makt som i princip kan fatta vilka (felaktiga) beslut som helst utan att detta får konsekvenser.

”De enda som kan ge oss svar kommer aldrig att göra det. De kommer aldrig att erkänna. För socialtjänsten begår inga fel enligt dem själva. Även när de blir tagna med handen i syltburken och man har bevis så får de inga påföljder. I bästa fall får de en knäpp på näsan av IVO/JO för att sedan fortsätta härja fritt och fördärva ännu en familj”

- ”Nina”

Detta kan tolkas som en misstro, inte bara till socialtjänsten och dess anställda, utan till samhället och systemet i stort. Trägårdh m.fl. (2013) menar att Sveriges generella välfärdspolitik och låga grad av korruption är en stor bidragande faktor till att medborgarna i allmänhet har en hög tillit till staten och varandra. Grosse (2009) diskuterar detta på liknande sätt och menar också att de människor som är positivt inställda till demokrati och som dessutom känner att den fungerar i det land de bor har större tillit till institutionerna i detta land. Den misstro som visar sig i ovan nämnda citat skulle med andra ord kunna bero på flera anledningar. Det kan exempelvis bero på en känsla av att inte få ta del av välfärden alternativt en känsla av att samhället är korrupt. Det skulle också kunna bero på en negativ inställning till det demokratiska samhället alternativt en känsla av demokratin inte fungerar. I nedanstående citat är orsaken till misstron mer explicit och bekräftar Trägårdh m.fl. (2013) resonemang:

“Det finns hur mycket som helst att berätta. Jag skulle kunna skriva en bok. Det är tydligt att det har blivit generalfel. En socialtjänst ska inte vara korrupt. En socialtjänst ska hjälpa barn med sorg. Inte hota, utsätta barn för fysisk och psykisk misshandel. Det strider mot svensk lag och barnkonventionen.”

- ”Diana”

Trots att Sverige är ett samhälle där tilliten generellt är hög har vi hittat många exempel där människor känner stor misstro till staten, institutioner och till andra människor. Resultaten visar att detta inte beror på enskilda individers åsikter eller personliga erfarenheter. Trägårdh m.fl. (2013) säger att medmänskliga relationer endast är möjliga om individer i samhället är jämlika och autonoma och de menar att det är statens roll att se till att detta kan uppnås. Ökad ojämlikhet och minskad autonomi skulle kunna vara en bidragande orsak till dessa

människors låga grad av tillit. Hur utsatthet och maktlöshet framträder i de texter vi analyserat kommer vi att diskutera i nästa avsnitt.

### 5.3 Utsatthet och maktlöshet

Sorg, orättvisa och ilska är återkommande känslor som författare tycker sig uppleva när de beskriver sin situation. Respondenterna ger uttryck för den maktlösheten de känner när socialarbetare har rätt att fatta beslut över dem.

”Samtalet handlade om personliga påhopp mot mig, mina barn kallades problembarn och delar av min familj sades det inga snälla ord om. Hur kan man som människa hitta på falska lögner för att bestraffa redan utsatta människor/föräldrar?”

- ”Markus”

“Resten av dagen har jag varit helt slut. Jag lider av svår smärta som är besvärligt att få bukt med. Samtidigt har jag sorg. När man är glad kan man övervinna smärta till viss del, men när man är ledsen blir det ännu värre. Som de flesta, men inte alla vet, är det så att socialtjänsten har tagit min son. Grundat på hörsägen från två personer med egenintresse. Dessa två personer påstår att jag är farlig. Den ena som har mest att vinna på det här har intalat min son att jag är psykiskt sjuk och inte förstår vad som är bra för honom”

- ”Maria”

Dessa är bara två exempel på hur människor beskriver sina möten med socialtjänsten när de skriver på Facebook. Många berättar om skälen till varför de till en början kommit i kontakt med socialtjänsten. Orsakerna till omhändertagande av barnen lägger föräldrarna ofta på de personer som gjorde orosanmälan mot föräldrarna med motivering av egna intressen från anmälaren eller ren illvilja. Tjänstemännen definieras lika ofta som de skyldiga med motivering om dold agenda gentemot föräldrarna, personlig attack och maktmissbruk. De är upprörda, och ber allmänheten om stöd och hjälp i kampen mot socialtjänsten, en myndighet de beskriver i termer som “kidnappare”, “förövare” eller “maktmissbrukare”. Gemensamt för inläggen är fokus på föräldrars känslor, föräldrars rättigheter och hur kränkta de känner sig

när socialarbetare fattar enligt föräldrarna grundlösa beslut. De flesta upplever att deras kärlek, engagemang och viljan att ta hand om barnen ifrågasätts.

“Ren vedervärdig idioti är vad det handlar om. En sådan prestige ligger i allt detta så det handlar inte längre om barns bästa, det är ett personligt krig mot mig som person. Dom har till och med lämnat uppdrag till socialjouren som dyker upp sena kvällar och helger. Allt för att hitta något fel vare sig jouren eller jag vet vad de förväntas finna här hemma.”

- ”Hanna”

“Bara för att man har diagnoser behöver men ej vara en dålig förälder. Då skulle alla vara dåliga, det finns nog inte en som inte har en diagnos om man säger, alla har vi våra fel”

- ”Malin”

Vad vi kunde fånga i föräldrars berättelser var hur frustrerade de var över sin egen maktlöshet. De manifesta budskapen i inläggen var vädjan om hjälp när de inte längre visste hur de skulle försvara sig mot systemet. Samtidigt kunde vi utläsa att samtliga dessa människor befann sig i olika former av social utsatthet. Det framkom av inläggen att vissa personer led av psykisk ohälsa, andra hade konstaterade funktionsnedsättningar, var fattiga, hamnat i klammeri med rättvisan eller hade missbruksproblem något de själva uppfattade sig bli straffade för av socialtjänsten genom omhändertagande av barnen. Sociala problem behöver inte nödvändigt innebära att personer drabbade av dessa på något sätt brister i sin föräldraförmåga. Statistiskt sett är det dock personer som redan befinner sig i utsatta situationer som får det svårare att fungera inom andra sammanhang (Nishio m.fl., 2016), även om de allra flesta föräldrar har sina barns bästa i fokus. Oavsett vilka som är de verkliga skälen till omhändertagande av barnen, något vi endast kan spekulera i utan utförligare information, kan vi se en tydlig koppling mellan den sociala utsattheten som föräldrarna befinner sig i och deras bristande förtroende till socialtjänsten.

Ett annat tydligt mönster var den tidigare nämnda diskussionen kring föräldrars rättigheter till sina barn. Den svenska socialtjänsten arbetar utifrån principerna i Barnkonventionen, vilket idag är ett bindande dokument som innehåller bestämmelser om mänskliga rättigheter för barn och som år 2020 kommer att antas som svensk lag (Unicef, 2018). Socialstyrelsen har tagit

fram särskilda riktlinjer och arbetssätt, BBIC - barns behov i centrum, med syfte att stärka barnperspektivet och delaktigheten för barn och unga för socialtjänsten att arbeta efter (Socialstyrelsen, u.å.). Vid handläggning av ärenden som handlar om barn är myndighetsutövande personer skyldiga att informera vårdnadshavare om insatser, åtgärder samt mål med dessa, vilket fick oss att reflektera kring var kommunikationen brister när klienterna uppfattar socialarbetarens uppdrag som personligt angrepp. "Jag har ju gjort allt de begärt" skriver en av författarna och förstår inte varför hennes barn fortfarande inte fått flytta hem till henne igen. Det råder inget tvivel bland varken föräldrarna, allmänheten eller socionomer om att de flesta föräldrar älskar sina barn och vill deras bästa. Den naturliga följderna av föräldrars kärlek och socialarbetarens uppgift att sträva efter barnens rättigheter borde vara en enad front med samma mål i sikte. En eventuell förklaring för hur situationen ser ut som den gör är bristande känsla av tillit till socialtjänsten och förmågan att förstå det som sägs och görs av någon man inte har tillit till. Annan förklaring skulle kunna vara socialarbetarnas begränsade utrymme att ta hjälp av andra professioner för att kunna förklara information för att det ska nå alla. Avsaknad av samverkan mellan olika professioner vars uppgift är att rikta insatser mot samma individer med deras olika problem, kan kanske bidra till en bild av att de professionella utför ett bristfälligt arbete. Information som är viktig för klienten borde delges på ett sådant sätt att man kan säkerställa att den har nått mottagaren oavsett dennes förståelseförmåga, vilket eventuellt skulle kräva olika former av samverkan. Denna samverkan kan dock hindras av besparingskrav i det nyliberala samhälle där även myndigheter organiseras som vinstdrivande företag (Liljegren, 2012; Hjärpe, 2017). Vidare skall socialtjänstens insatser vara frivilliga och erbjudas med respekt och känslighet för familjens egna önskemål. Men förutom socialtjänstlagen kan socialarbetaren se behov av att tillämpa lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga som reglerar de omständigheter enligt vilka myndigheterna har skyldighet att omhänderta barn och ungdomar om de far illa. Om föräldrar kan acceptera att barnen tas om hand och handlingsplan kan göras skall lagen inte tillämpas. En fungerande relation mellan socialarbetaren och klienten betonas därför som viktig (Andersson, 1992). Brist på samarbete mellan socialarbetaren och föräldrar är ofta en försvårande faktor i arbetet med familjer. Samhället kräver ofta snabba insatser och sätter krav på socialarbetaren. En konfliktfylld relation till föräldrarna kan vara svår att hantera, särskilt då det kan finnas höga förväntningar på att socialarbetaren ska lösa familjens problem. Om socialarbetaren har en positiv kontakt med barnets föräldrar är sannolikheten större för att tillgodose barnets behov. Om socialarbetaren möter föräldrarnas behov och krav är det lättare för denne att få en positiv kontakt. Om kontakten däremot är



negativ finns det inget utrymme för samarbete. När socialarbetaren finner det nödvändigt att ta på sig uppgiften att kontrollera och utöva auktoritet, och placera barnen i vård mot föräldrarnas vilja så blir det svårare att skaffa en positiv relation (Andersson, 1992).

#### 5.4 Vi och de andra

Utförliga beskrivningar om varför textförfattarna upplever sig själva som lämpliga föräldrar är också ett återkommande tema i inläggen. Inte sällan kompletterade med jämförelse till grannar som är kriminella, bekanta som är missbrukare eller bekantas bekanta som är invandrare, något som respondenterna själva uttrycker sig tycka ge sämre förutsättningar för att ta hand om barn.

“Vår familj är en välordnad familj, ingen orosanmälning sen tidigare, har aldrig haft något med varken socialen eller polisen att göra (inte ens en fortkörningsböter), välordnad ekonomi, äger vår egen bostad och bil, inga skulder, jobbar som ekonom, min man är ingenjör, vi valde tom att vara föräldralediga tillsammans under 10 månader”

- ”Julia”

“Känns som att de ibland bara är ute efter att skada familjer. Sen kan andra som faktiskt skadar sina barn få ha dem kvar utan problem, folk med alkohol och drogproblem t.ex. Är sååå ledsen för er att ni var tvungna att gå igenom detta och lider med era barn.”

- ”Kristina”

Av dessa jämförelser kan vi tyda ett starkt behov hos respondenterna att kunna stärka sig själva genom att peka på någon annan som de själva anser på något sätt vara sämre. Även här ser vi brist på tillit till myndigheterna och andra sociala grupperingar som exempel på den överbryggande tilliten. Respondenterna hyser ingen tro till att människor utanför den egna gruppen med dess normer klarar av att ta hand om sina barn på ett bättre sätt än vad de själva gör, och inte heller på socialarbetarens kompetens att göra en korrekt bedömning.

“De kanske ska sluta betala för att ta hit kriminella istället, så finns det pengar till de som verkligen behöver hjälp!”

- ”Mariana”

Människors eventuella politiska ställning kan urskiljas bland kommentarerna. Vissa personer ger sken av att stötta föräldern som tror sig ha blivit utsatt för felbehandling. Vad vi tycker oss kunna läsa av kommentarer som denna är snarare författarens missnöje över invandring till Sverige än genuin omtanke till föräldern. Trägårdh m.fl. (2013) diskuterar etnisk mångfald och menar att detta påverkar den sociala tilliten. En ökad invandring kan på kort sikt skapa missnöje och misstro då vissa etniska svenskar anser att dessa grupper får ta del av skattepengar som de inte har rätt till. På sikt kan dock en ökad etnisk mångfald innebära att människor finner gemenskap och på så sätt kan den överbryggande tilliten, det vill säga tilliten till andra grupper, öka.

“Tyvärr drabbas alla typer av svenskar. Högutbildade, lågutbildade, invandrade, infödda, män, kvinnor, barn, hela Skandinavien. Man räknar med att en halv miljon människor bara i Sverige lider under socialtjänstens diktatur.”

- ”Andrea”

Av citat framgår även se att det finns olika typer av den överbryggande tilliten, vilket kan tolkas som att vissa människor visar tecken på den genom att bortse från kulturella skillnader eller socioekonomisk ställning och målar istället upp socialtjänsten som allas fiende.

## **5.5 Kommentarsfältet**

De texter vi valt att ta med i denna studie har fått ett varierat antal kommentarer. I vissa fall har det handlat om enstaka kommentarer medan det i andra fall har uppgått i nästan 200 stycken. Detta skulle delvis kunna förklaras genom den spridning inlägget har fått. De texter som delat och spridits mest har fått flest kommentarer. Denna förklaring är dock inte vattentät då vissa inlägg som inte delats också har fått många kommentarer medan andra knappt fått någon respons trots viss spridning. Antal följare eller vänner kan också vara en omständighet som påverkar antalet kommentarer men även här är resultatet motsägelsefullt. En tolkning är att den bedömda sanningshalten i inläggen är en avgörande faktor. Om man gör bedömningen

att innehållet är påhittat eller snedvridet väljer man helt enkelt att inte kommentera istället för att ifrågasätta. Andersson (2017) beskriver hur kommunikation på sociala medier, där det saknas en direkt och uttalad interaktionspartner, kan göra att normer som människor vanligtvis förhåller sig till ignoreras. Han menar att detta kan leda till att hämningar släpper vilket i sin tur kan resultera i elaka kommentarer (ibid). Detta har vi alltså inte alls märkt i de kommentarer vi läst. Det är snarare en övervägande majoritet av de som kommenterat texterna som är stöttande och försöker hjälpa. Detta skulle kunna förklaras med att användare av internet och sociala medier har möjlighet att få en individuell utformat plattform där de egna åsikterna bekräftas istället för ifrågasätts (Hammarlin & Miegel, 2017). På Facebook finns algoritmer som styr vad som dyker upp i användarens flöde (Olsson, 2017). Förklaringen till få kommentarer skulle kunna vara att dessa algoritmer ännu inte fått en tydlig bild av vad denna person "vill ha" för information, kommentarer och liknande. Förslagsvis på grund av ett icke-aktivt användande av Facebook. Kommentarer som "Jag hatar när folk skriver att soc är så bra och att man kan lita på dom. Nej, det kan man verkligen inte" kan också vara en bidragande orsak till att andra, mer kritiska åsikter inte törs/vill ta plats i kommentarsfälten.

Den stora majoriteten av de som kommenterar gör detta genom emojis eller genom enstaka ord. Kommentarer som "detta är helt sjukt! Ni finns i mina tankar <3", "styrkekramar <3<3" eller "detta är fruktansvärt :( " är vanligt förekommande. Andra väljer att dela med sig av sin egna historia via kommentarsfältet. Vissa av de som har varit med om en liknande situation delar med sig av sin erfarenhet av Socialtjänsten:

"Jag var utsatt för samma kring mina tre barn å trots att jag skötte mina barn bra å alla i min omgivning kunde intyga att jag var en stabil å bra mamma så tog dom barnen ifrån mig. Hur mycket jag än gjorde sedan för att få igen mina tre barn så kom dom med den ena ursäkten efter den andra"

- "Johanna"

Det finns inget tydligt syfte med denna kommentar, inga råd eller tips. De flesta som delar med sig av egna erfarenheter tycks göra detta för att de själva vill ha stöd eller bekräftelse. Det finns också en underton av hopplöshet i citat liknande det ovan. Många som kommenterar uppmanar textförfattaren att ge upp tanken på att vinna mot Socialtjänsten då detta inte är

möjligt. Andra drar egna slutsatser om vad Socialtjänstens beslut grundas på, eventuellt baserat på egna erfarenheter:

“jag gissar att det är dina diagnoser de hänger upp sig på, okunskapen och fördomarna är stora dessvärre”

- ”Angelica”

“Bara vet att soc gör allt för att krossa människor och deras klagomål är bara svepskäl och har ingenting att göra med dig personligen. Man hör att du är en god förälder bara i ditt meddelande”

- ”Kristina”

Det går att urskilja ett stort mått av faktaresistens i kommentarerna. Hammarlin och Miegel (2017) beskriver detta som ett förhållningssätt där människor inte tar till sig av fakta om denna talar emot det man tror på. De allra flesta som kommenterar gör detta på ett okritiskt sätt och det finns knappt några ifrågasättanden. I ett av inläggen fanns en kommentar som erbjöd tips och råd då denne person själv arbetat inom Socialtjänsten i många år. Den som kommenterade skrev en rad frågor till textförfattaren men dessa gavs aldrig något svar. Detta tyder på att faktabaserade råd och tips inte är vad textförfattaren är ute efter när denne publicerar sin text.

Ett begrepp som är aktuellt i detta sammanhang är post-sanning, i detta fall i fråga om Socialtjänstens inkompetens. I citatet ovan sammanfattas detta i två meningar. Denna person “bara vet” hur Socialtjänsten arbetar och kan genom en text på Facebook konstatera att författaren till texten är en god förälder. Hammarlin och Miegel (2017) menar att post-sanning leder till att åsikter och farhågor förstärks och reproduceras när det inte finns någon som kan utmana dessa idéer. Detta stärker vår tolkning om att det inte är en förklaring man söker, utan snarare bekräftelse, när man ber om råd på sociala medier.

”Socialtjänsten visar framförallt stor respekt, medmänsklighet och förståelse för familjer i vår situation”

- ”David”

Vad vi fann särskilt intressant var att studera kommentarer till det enda Facebookinlägget vi hittade som uttryckte positiva erfarenheter av ett möte med socialtjänsten. Textens författare var mycket positiv till Socialtjänsten och dess insatser. De som valt att kommentera detta inlägg var fyllda av beundran till författaren som öppet erkänt sig ha behov av stöd. Syfte med personens inlägg var uttryckligen att belysa dennes stora tillit till ett, enligt personen själv, välfungerande system. De kommentarer som lämnades till detta inlägg berörde dock inte socialtjänstens arbete utan var istället helt fokuserade på personen som skrivit inlägget. De negativa/kritiserande inläggen fick alltså många kommentarer som direkt eller indirekt kritiserade staten, lagar, myndigheter eller enskilda handläggare, något som ligger utanför textförfattarens kontroll. Medan det positiva inlägget fick kommentarer gällande styrkor hos denna specifika person.

Den som skrivit och delat en text på Facebook deltar ofta i diskussioner i det egna kommentarsfältet men som nämnts tidigare så har vi inte observerat att någon besvarar kritiska frågor eller ifrågasättanden. Vi har också kunnat se en attitydförändring hos textförfattaren, där texten i sig är mer saklig medan samma persons inlägg i kommentarsfältet blir mer hetsig. Vad detta beror på är svårt att veta. Andersson (2017) skriver om hur människor söker och får bekräftelse på sociala medier. I och med att folk gillar, delar eller skriver bekräftande kommentarer är detta en typ av erkännande av personen i fråga (ibid). Om textförfattaren känner sig bekräftad och sedd skulle detta kunna vara en orsak till att attityden förändras och att den hetsiga stämningen eskalerar. Det kan också vara så, som vi diskuterat tidigare, att textförfattaren tagit hjälp alternativt tid till att formulera en mer saklig text för att den ska kunna få spridning. Detta bekräftar i så fall vår teori om att texter där sanningshalten bedöms som stor får mer uppmärksamhet på Facebook.

## **5.6 Sociala medier och dess roll**

Medan vi studerade privatpersoners berättelser om deras egna erfarenheter såg vi ett tydligt samband mellan den allmänt dåliga uppfattningen om socialtjänstens roll i samhället och sociala mediernas funktion.

Människor som är nöjda med myndigheters insatser uttrycker mer sällan sin tacksamhet till ett system de känner förtroende för än de som av olika anledningar är missnöjda (Sveningsson m.fl., 2003). Anledningen skulle dels kunna vara att de skulle behöva erkänna att de till en början har haft behov av stöd med något som enligt rådande samhälleliga normer alla skall kunna klara av, dels eftersom de inte upplever behov av förändring (Olsson, 2017).

Att inte fungera som förälder, och dessutom inse det och till och med erkänna är tabubelagt. Det kunde vi observera i det enda inlägget vi hittade som var positiv till socialtjänsten.

Personens följare ägnade ingen uppmärksamhet åt vad författaren skrivit kring sina positiva upplevelser vid möte med socialtjänsten. Istället hyllades personen för sin öppenhet och det, enligt kommentarer stora modet för att ha öppet erkänt sina svårigheter.

Den digitala teknologin innebär vidsträckta möjligheter för människor att ge offentligt uttryck för känslor, upplevelser och åsikter, vilket påkallar förändring men dessa möjligheter för även med sig risker för att hat och fördomar riktade mot den andre ska komma till uttryck (Olsson, 2017).

Vår tolkning är att respondenternas syfte med att överhuvudtaget dela med sig av sina berättelser, är att få stöd och bekräftelse i deras tro om att de är tillräckligt bra föräldrar. Som vi nämnde ovan, är det sällan som texternas ägare besvarar negativa, ifrågasättande kommentarer från andra användare av Facebook. Fokus i kommunikationen mellan respondenterna och personer som följer deras situation ligger på att skicka ofta innehållslöst, fri från källkritik, icke ifrågasättande stöd till den lidande förälder som befinner sig i utsatt situation. Majoriteten av författare besvarar samtliga kommentarer som innehåller positiva emojis i form av hjärtan eller ”styrkekramar”. De kommentarer som är som är av ifrågasättande karaktär däremot, lämnas oftast obesvarade av ursprungsförfattaren.

Hur sociala medier fungerar, speciellt som i vårt fall Facebook med sina avancerade algoritmer som väljer vilket innehåll som visas för användaren, leder till att varje person med en viss åsikt kommer stärkas i sin åsikt då deras flöde kommer med största sannolikhet präglas av innehåll som bekräftar deras åsikter (Olsson, 2017). Fenomenet som Olsson (2017) kallar för klicktivism, som innebär att personer trycker på gilla- och dela-knappen, resulterar i att personens vänner och följare tar del av den informationen som är viktig för personen. Det missnöje och i grunden uttryck för människors uppgivenhet, maktlöshet och behov av stöd blir i takt med att människor kommunicerar med varandra via sociala medier tillgängligt att ta del av för människor världen över. Gränser mellan privat, professionellt och offentligt flyttas. Åsikter och värderingar sprids oreflekterat, utan att den som ger uttryck för sina känslor behöver ta något ansvar för följderna (Olsson, 2017). Socialtjänsten är dock den som får ta konsekvenserna i detta fall. Källkritik har blivit varje läsarens eget ansvar när falska nyheter får en snabb spridning genom sociala medier. Men hur kritisk är egentligen en person som läser nyheter som stödjer och stärker dennes känsla av att ha blivit illa behandlad av socialtjänsten? På något sätt kan det kanske kännas tryggt att få bekräftelse i att ett fel inte låg

hos en själv, utan det hemska, svårhanterliga en person drabbats av kan skyllas på någon annan.

## 6. Diskussion

Vi har i vår studie konstaterat att tilliten och förtroendet för Socialtjänsten samt för socialarbetare är låg bland de undersökta personerna. Vår första frågeställning handlade om i vilka termer Socialtjänsten beskrivs och vilka specifika begrepp som används för att beskriva Socialtjänstens arbete. Genom att analysera detta har vi upptäckt att det uppstår vissa attityder när Socialtjänsten och dess insatser diskuteras. Vi har kunnat konstatera att Socialtjänsten beskrivs i, till största del negativa termer. De specifika begrepp som vi kunnat urskilja är framförallt ord som går att koppla till kategorierna maktmissbruk och inkompetens. Det tycks finnas en uppfattning om att socialarbetare ofta gör felprioriteringar och att "oskyldiga" människor drabbas medan de som verkligen är i behov av Socialtjänstens insatser förbises. Vidare finns en föreställning om att de beslut som fattas är godtyckliga och saknar saklig grund. Vi har även sett att Socialtjänsten ofta beskrivs som okunniga, dumma och känslöstyrda. En vanligt förekommande attityd som vi kunnat urskilja är att textförfattarna upplever att socialarbetare inte förstår vikten av de situationer de arbetar med och fattar beslut beroende på sitt eget tyckande. De texter och diskussioner som vi tagit del av är präglade av misstänksamhet och misstro. Detta leder många gånger till att negativa attityder uppstår och tonen i kommentarsfälten är omväxlande stöttande, arg och hätsk eller uppgiven.

Vår andra frågeställning gällde den respons textförfattarna får på sina inlägg. Som vi redan nämnt är de flesta av kommentarerna till inläggen av en stöttande karaktär. De flesta som väljer att kommentera författarnas texter uttrycker medkänsla och sorg över situationen. De enstaka kommentarer där personer ställer följdfrågor till textens innehåll lämnas oftast obesvarade av textens ägare. Många väljer gå till verbal attack mot socialtjänsten genom kreativ ordbildning, vilket stärker och uppmuntrar till att förlöjliga myndighetspersoners status. Det är sällan förekommande att personer med professionell kunskap och erfarenheter från yrkesutövande uttrycker några misstankar om utelämnad information i texterna eller ifrågasätter källor. Med tanke på den sekretess socialarbetare måste förhålla sig till förstår vi avsaknaden av deras närvaro i diskussionen även om vi själva anser att deras perspektiv vore värdefullt i offentliga sammanhang. Med det menar vi inte att enskilda socialsekreterare ska

delta i diskussioner på Facebook, utan snarare att lättillgänglig information om socialarbetares arbetsuppgifter skulle kunna öka samhällets förståelse för de svårigheter de kan möta i sitt yrkesutövande. Ordet ”ekokammare” som nämnts tidigare är relevant när kommentarerna granskas, vilket anspelar på den snabba spridning historier kan få. Detta kan få förödande konsekvenser då enskilda personer, som socialsekreterare, pekas ut i negativa syften (Hammarlin & Miegel, 2017). Detta är vanligt förekommande i kommentarsfälten på Facebook där både namn och ort ofta nämns.

Gällande den tredje frågan om kontextuella förutsättningar som kan vara bidragande till de situationer som diskuteras har vi kunnat urskilja vissa mönster. Det finns som nämnts tidigare en uppfattning bland många av undersökningspersonerna att Socialtjänsten skulle drivas av en hemlig agenda med uppgift att placera barn i familjehem på grund av ekonomiska skäl. Det finns också attityder bland vissa av textförfattare om att Socialtjänsten arbetar efter på förhand givna mål, vilka de sedan gör sitt yttersta för att uppnå oavsett omständigheter runtomkring. Detta skulle kunna kopplas till den eventuella avsaknaden av socialt kapital. Det kan tänkas att denna misstänksamhet och brist på tillit i själva verket handlar om bristen på eget socialt kapital, vilket gör det svårt för människor att lita på andra (Pettersson & Lundåsen, 2009). De personer vi undersökt bekräftar varandras tankar och åsikter i ett forum, som trots att det är öppet och offentligt, kan betraktas som relativt oåtkomligt för oliktankande på grund av dess utformning. Facebook är öppet för alla samtidigt som människors personliga konto skräddarsys för att passa varje enskild person (Olsson, 2017). Facebook som kontext kan därför vara avgörande för hur diskussionerna utvecklar sig. Ytterligare en kontextuell faktor som vi kunnat urskilja är kön. Detta verkar vara av stor betydelse då de flesta som publicerar texter och kommenterar detsamma är kvinnor. De allra flesta texterna handlar dessutom om barn och föräldrarollen varför det blir extra intressant att det är en majoritet är kvinnor som skriver. Kvinnor är visserligen aktiva användare av Facebook i större utsträckning än män (Blank & Lutz, 2017), men detta är troligtvis inte den enda förklaringen. Vi har också kunnat urskilja en utsatthet hos många av de personer vi studerat. Paradoxalt nog är utsatthet också något som kan bidra till misstro till myndigheter, så som exempelvis Socialtjänsten (Pettersson & Lundåsen, 2009). Vi har kunnat identifiera flera kontextuella förutsättningar som kan bidra till de diskuterade situationerna där såväl utsatthet, socialt kapital och kön verkar vara av betydelse.



Vår sista frågeställning gällde tillit och förtroende och hur detta beskrivs i inläggen. Vi har kunnat konstatera att tillit och förtroende knappt nämns överhuvudtaget utan det som diskuteras är misstro, med andra ord brist på tillit och förtroende. Trots att vi bor i ett land där medborgarna generellt känner en hög tillit till staten, till olika institutioner och till andra människor (Grosse, 2009) så kommer detta inte till uttryck på Facebook när Socialtjänsten diskuteras. Det är framförallt brist på tillit till Socialtjänst och till socialarbetare som vi kunnat urskilja men det finns också mer övergripande skepticism och misstro gentemot andra institutioner, de lagar som finns och samhället i stort. Enligt Rothstein (2003) och Blennergens (2009) resonemang om tillit kopplat till socialt kapital går det att anta att personer som publicerar texter på Facebook där tillit saknas till staten eller myndigheter saknar eller har ett tunt socialt kapital. Att sakna socialt kapital kan vara en form av utsatthet, vilket i sin tur kan bidra till brist på tillit (Lundåsen & Pettersson, 2009).

De berättelser vi tagit del av kan många gånger vara skrivna i affekt. Vi har fört många diskussioner kring detta och kommit fram till att det finns både för- och nackdelar med det. Det positiva är det som nämnts ovan, ärlighet. Vi är övertygade om att vi inte skulle kunnat samla in en sådant genuint material på annat sätt. Den känsla av anonymitet som sociala medier skapar gör det lättare för människor att vara mer utlämnande, personliga och uttrycksfulla (Sveningsson m.fl., 2013). Sociala medier är dock en speciell kontext och det kan tänkas att bilden som målas upp är något under- eller överdriven i vissa aspekter. Det blir en ensidig historia och som förklarats tidigare är troligen själva utformningen av Facebook en bidragande orsak till hur de diskussioner vi tagit del av förs.

Det insamlade materialet har visat att det finns ett missnöje bland personer som väljer uttrycka sina åsikter om socialtjänsten på Facebook och en brist på tillit till socialtjänsten, vilket vi tror är viktigt att lyfta. Som tidigare nämnt, finns det bred tillgång till forskning som diskuterar myndigheters interaktion på sociala medier som metod i marknadsföringssyfte. Denna studie bekräftar att den typen av forskning, och även praktisk tillämpning behövs i det globaliserade, nyliberala samhället. Ett förslag skulle kunna vara att socialtjänsten själva aktiverar sig på sociala medier i högre utsträckning. Facebooksidor som syftar till att sprida information om socialtjänstens arbete skulle kunna bidra till ökad medvetenhet om socialtjänstens uppdrag. Genom att måla upp en annan bild av socialtjänsten, än den nästan uteslutande negativa som finns idag, finns en möjlighet att människor får mer nyanserade åsikter kring det sociala arbetet vilket skulle kunna underlätta att bygga den goda relation som

krävs för att uppnå utsatta mål. De flesta kommuner har någon form av plattform på webben där socialtjänsten presenteras. Syftet är att ge sig till känna så att personer i utsatta situationer kan söka sig för att få hjälp. Vår föreställning är att informationen från de kommunala webbsidorna skulle nå ut till fler människor om den fanns tillgänglig även på sociala medier.

Vår studie väckte många funderingar hos oss då vi under processens gång upptäckte mönster som vi inte förväntade oss att finna. Det som var tydligast är att majoriteten av Facebookinlägg som publiceras offentligt och som diskuterar socialtjänsten handlar om barnavårdsärenden. Texternas författare är oftast kvinnor, och även majoriteten av personer som engagerar sig i att kommentera och stötta föräldrarna är kvinnor. Vi har också reflekterat kring det faktum att socialt arbete är en kvinnodominerande profession. Är det en bidragande faktor till hur socialtjänsten diskuteras på sociala medier? Vår önskan vore att fördjupa sig i forskning om könsroller för att förklara mönstret. Vår teori är att det beror på den många gånger utsatta situationen kvinnor redan befinner sig i, samt att samhällsstrukturer bidrar till kvinnors större ansvarstagande för barn, varför de i större utsträckning blir berörda. Till följd av detta kan det vara just kvinnorna som känner behov av att be om hjälp på öppna forum. Det enda inlägget som förmedlade positiv uppfattning om erhållna insatser från socialtjänstens var skrivet av en man. Vad kan det bero på? Kan det vara så att männen bemöts eller behandlas annorlunda än kvinnorna? Eller tolkar fler män socialtjänstens inblandning i föräldrarelationen som stöd och hjälp medan kvinnor i större utsträckning tolkar det som ett personligt påhopp? De och några fler frågor lämnar vi obesvarade, men hoppas att vår studie inspirerar till fortsatt diskussion.

## Referenslista

- Alves, H., Fernandes, C., & Raposo, M. (2016). Social Media Marketing: A Literature Review and Implications. *Psychology & Marketing*, 33(12), 1029-1038. doi: 10.1002/mar.20936
- Andersson, G., (1992). Social workers and Child Welfare. *The British Journal of Social Work* 22(3). 253-269.
- Andersson, M. (2017). Medierad social interaktion. I T. Olsson (Red.), *Sociala medier – vetenskapliga perspektiv* (s. 21-35). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Bell, J., & Waters, S. (2014). *Doing your research project: a guide for first-time researchers*. Milton Keynes: Open University Press.
- Bingham-Hall, J., & Law, S. (2015). Connected or informed?: Local Twitter networking in a London neighbourhood. *Big Data & Society*, 2(2), 1-17. doi: 10.1177/2053951715597457
- Bjurwill, C. (1995). *Fenomenologi*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Blank, G., & Lutz, C. (2017). Representativeness of Social Media in Great Britain: Investigating Facebook, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Google+, and Instagram. *American Behavioral Scientist*. Vol 61(7), 741-756. DOI: 10.1177/0002764217717559
- Blennberger, E. (2009). Att tolka tillit – begrepp och grundfrågor. I L. Trägårdh (Red.), *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier* (s. 19-58). Stockholm: SNS Förlag.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Upplaga 3). Stockholm: Liber.
- Buchbinder, E. (2007). Being a Social Worker as an Existential Commitment: From Vulnerability to Meaningful Purpose. *The Humanistic Psychologist*. Vol 35(2), 161-174. doi: 10.1080/08873260701273894
- Cheung, C. & Thadani, D.R. (2012). The impact of electronic word-of-mouth communication: A literature analysis and integrative model. *Decision Support Systems*, 54(1), 461-470. doi: 10.1016/j.dss.2012.06.008
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design (International Student Edition)*. Los Angeles: Sage Publications Inc.
- Daerga, L., Sjölander, P., Jacobsson, L., & Edin-Liljegren, A. (2012). The confidence in health

- care and social services in northern Sweden—A comparison between reindeer-herding Sami and the non-Sami majority population. *Scandinavian journal of Public Health* 40(6), 516-522. doi:10.1177/1403494812453971
- Daneback, K., & Månsson, S-A. (2008). Internetforskning. I A. Meeuwisse, H. Swärd, R. Eliasson-Lappalainen, K. Jacobsson (Red.), *Forskningsmetodik för socialvetare* (s. 154-169). Stockholm: Natur&Kultur.
- Drisko, J., & Grady, M. (2015). Evidence-Based Practice in Social Work: A Contemporary Perspective. *Clinical Social Work Journal*, 43(3), 274-282. doi: 10.1007/s10615-015-0548-z
- Edlund, J. (2006). Trust in the Capability of the Welfare State and General state Support: Sweden 1997-2002. *Acta Sociologica* 49(4), 395-417. doi:10.1177/0001699306071681
- Eliasson-Lappalainen, R., Jacobsson, K., Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2008). Socialvetenskapliga forskningstraditioner – en introduktion. I A. Meeuwisse, H. Swärd, R. Eliasson-Lappalainen, K. Jacobsson (Red.), *Forskningsmetodik för socialvetare* (s. 17-31). Stockholm: Natur & Kultur.
- Facebook (2018). *Vad är offentlig information?* Hämtad den 2018-12-06 från: [https://www.facebook.com/help/203805466323736?helpref=uf\\_permalink](https://www.facebook.com/help/203805466323736?helpref=uf_permalink)
- Grinberg, I., Bhuyan, S., Jin, Y., & Wang, L. (2015). Examining the awareness and persuasive effects of online WOM. *International Journal of Online Marketing*, 5(1), 1-19. doi: 10.4018/IJOM.2015010101
- Grosse, J. (2009). Forskning om tillit i Norden – innehåll, särart och tomrum. I L. Trägårdh (Red.), *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier* (s. 59-89). Stockholm: SNS Förlag.
- Hammarlin, M-M., & Miegel, F. (2017). Digital (o)moral. I T. Olsson (Red.), *Sociala medier – vetenskapliga perspektiv* (s. 55-65). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Hjärpe, T., (2017). Measuring Social Work: Quantity as Quality in the Social Services. *Statsvetenskaplig Tidskrift* 119(1/2017), 23.
- Kimball, E., & Kim, J. (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. *Social Work* 58(2), 185-188. doi: 10.1093/sw/swt005
- Kudeshia, C., & Mittal, A. (2015). Social media: An eccentric business communication tool for the 21st century marketers. *International Journal of Online Marketing*, 5(2), 37-57.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Levin, C. (2008). Att undersöka det sociala – några ingångar. I A. Meeuwisse, H. Swärd, R.

- Eliasson-Lappalainen, K. Jacobsson (Red.), *Forskningsmetodik för socialvetare* (s. 32-40). Stockholm: Natur&Kultur.
- Liljegren, A. (2012). Pragmatic professionalism: micro – level discourse in social work. *European Journal of Social Work* 15(3),295-312 doi:10.1080/13691457.2010.543888
- Nishio, A., Horita, R., Sado, T., Mizutami, S., Watanabe, T., Uehara, R., & Yamamoto, M. (2016). Causes of homelessness prevalence: Relationship between homelessness and disability. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 71(3), 180-188. doi:10.1111/pcn.12469
- Olsson, T. (Red.). (2017). Sociala medier – vetenskapliga perspektiv. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Olsson, T. (2017). Sociala medier och politisk mobilisering. I T. Olsson (Red.), *Sociala medier – vetenskapliga perspektiv* (s. 83-96). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Pálsdóttir, Á. (2014). Preferences in the use of social media for seeking and communicating health and lifestyle information. *Information Research*, 19(4), 1-16. Hämtad den 2018-10-28 från:<http://www.informationr.net/ir/19-4/paper642.html>
- Perlinski, M., Blom, B., & Moren, S. (2013). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of social Work* 13(5),508-532. doi: 10.1177/1468017311435047
- Pettersson, T., & Lundåsen, S. (2009). Tillit, medborgaranda och kommunpolitik. I L. Trägårdh (Red.), *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*(s. 147-192). Stockholm: SNS Förlag.
- Pratt-Eriksson, D., Bergbom, I., & Lyckhage, E.D. (2014). Don't ask don't tell: Battered women living in Sweden encounter with healthcare personnel and their experience of the care given.*International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being* 9(1), 1-8doi: 10.3402/qhw.v9.23166
- Ribner, D., & Knei-Paz, C. (2002). Client's View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*,47(4), 379-387. doi: b>10.1093/sw/47.4.379
- Rothstein, B. (2003). Sociala fällor och tillitens problem. Stockholm: SNS Förlag.
- SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Shadimah, C.S. (2009). What Does Social Work Have to Offer Evidencebased Practice? *Ethics and Social Welfare* 3(1),18-31. doi:10.1080/17496530902818732

Socialstyrelsen. *BBIC, Barns behov i centrum*. Hämtad den 2018-12-14 från:

<https://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic>

Socialstyrelsen. (u.å.). Regelverk. Hämtad 2018-12-17 från

<https://www.socialstyrelsen.se/regelverk>

Sveningsson, M., Lövheim, M., & Bergquist, M. (2003). *Att fånga nätet, kvalitativa metoder för internetforskning*. Studentlitteratur AB: Lund.

Thörn, H. (2012). *Globaliseringens Dimensioner: Nationalstat, Världssamhälle, Demokrati Och Sociala Rörelser*. Stockholm: Atlas.

Trägårdh, L., Wallman Lundåsen, S., Wollebæk, D., & Svedberg, L. (2013). *Den svala svenska tilliten: förutsättningar och utmaningar*. Stockholm: SNS Förlag.

Unicef. (2018). *Barnkonventionens ställning i Sverige*. Hämtad den 2018-12-14 från

<https://unicef.se/projekt/barnkonventionens-stallning-i-sverige>

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Hämtad 2018-12-05 från

[https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1529480532631/God-forskningssed\\_VR\\_2017.pdf](https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1529480532631/God-forskningssed_VR_2017.pdf)

Vetenskapsrådet. (u.å.). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2018-12-05 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>