

UMEÅ UNIVERSITET  
Institutionen för  
socialt arbete  
Examensarbete 15  
hp, Termin 6  
Vårterminen 2026

# Bemötandets betydelse: Unga vuxnas tillit och inflytande i socialtjänstens beslutsprocesser

The Role of Professional Conduct in Young Adults' Trust and  
Participation in Social Services Decisions

Handledare:  
Cristine Isaksson

Författare:  
Batiseba Teame Gebremicael

UMEÅ UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Examensarbete, 15 hp

Termin 6, VT -26

Författare: Batischeba Teame Gebremicael

Handledare: Cristine Isaksson

Bemötandets betydelse: Unga vuxnas tillit och inflytande i socialtjänstens beslutsprocesser

The Role of Professional Conduct in Young Adults' Trust and Participation in Social Services Decisions

### **Abstrakt**

Syftet med denna studie är att undersöka hur unga vuxna upplever socialarbetares bemötande och hur detta påverkar deras tillit, delaktighet och inflytande i socialtjänstens beslutsprocesser. Studien bygger på en integrativ litteraturstudie med kvalitativ ansats, där tidigare forskning om unga vuxnas erfarenheter av kontakt med socialtjänsten har analyserats. Genom att sammanställa och tolka resultat från flera kvalitativa studier skapas en samlad förståelse för hur relationer mellan unga och socialarbetare formas samt vilka faktorer som främjar eller hindrar tillit och delaktighet i socialtjänstens arbete.

Materialet samlades in genom systematiska sökningar i vetenskapliga databaser. De utvalda artiklarna granskades utifrån kriterier som trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet. Analysen genomfördes med hjälp av innehållsanalys. Meningsbärande enheter identifierades, kondenserades och kodades. Koder med liknande innehåll grupperades i kategorier, som därefter utvecklades till övergripande teman. Denna analysprocess möjliggjorde en strukturerad tolkning av unga vuxnas erfarenheter av möten med socialtjänsten.

Resultatet visar att kvaliteten i relationen mellan unga vuxna och socialarbetare är avgörande för att skapa tillit. Ett respektfullt, lyhört och konsekvent bemötande bidrar till trygghet och ökar ungas vilja att delta i beslutsprocesser. Tilliten stärks när socialarbetare lyssnar aktivt, visar genuint intresse och skapar en stödjande och trygg atmosfär. Kontinuitet och personlig kontakt framstår som viktiga faktorer. Frekventa byten av socialarbetare eller bristande kommunikation leder däremot till misstro och känslor av att vara osynlig i kontakten med socialtjänsten.

Resultatet visar även att maktobalansen mellan unga vuxna och professionella påverkar delaktigheten. När socialarbetare styr samtal, bortser från ungas perspektiv eller använder sin position för att kontrollera processen minskar både tillit och delaktighet. När unga i stället ges möjlighet att vara aktiva deltagare, påverka agendan och uppleva att deras synpunkter tas på allvar stärks deras känsla av betydelse och förtroendet för socialtjänsten.

Sammanfattningsvis visar studien att bemötande, lyssnande och kontinuitet är centrala för att unga vuxna ska känna sig trygga och delaktiga i kontakten med socialtjänsten. Ett tillitsfullt bemötande skapar förutsättningar för ökad delaktighet, vilket i sin tur stärker relationen mellan unga vuxna och socialarbetare samt bidrar till mer hållbara beslut.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Uppsatsens disposition</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
3.1 Definition av unga .....	5
3.2 Analytisk referensram – Delaktighet .....	6
<b>4. Tidigare forskning</b> .....	<b>8</b>
4.1 Relationens betydelse för bemötande och tillit .....	8
4.2 Delaktighet i mötet med socialtjänsten .....	10
4.3 Professionellas föreställningar om ungas kompetens ...	11
4.4 Organisatoriska villkor och deras betydelse .....	12
4.5 Kunskapslucka .....	13
<b>5. Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>13</b>
<b>6. Metod</b> .....	<b>14</b>
6.1 Datainsamling .....	14
6.2 Kvalitetsgranskning .....	15
6.3 Analysmetod .....	16
6.4 Forskningsetiska aspekter .....	17
<b>7. Resultat</b> .....	<b>18</b>
7.1 Relationellt erkännande och tillitens villkor .....	18
7.2 Delaktighet som maktbalans och kommunikativ praktik ...	22
<b>8. Diskussion</b> .....	<b>25</b>
8.1 Resultatdiskussion .....	25
8.2 Metodreflektion .....	27
8.3 Vidare forskning .....	28
<b>9. Referenser</b> .....	<b>29</b>
<b>10. Bilagor</b> .....	<b>31</b>
Bilaga 1. Artikelöversikt .....	31
Bilaga 2. Inklusionskriterier .....	33
Bilaga 3. Urvalsprocess .....	34
Bilaga 4. Granskningsmall .....	35

**Nyckelord:** unga vuxna, socialtjänsten, tillit, delaktighet, bemötande, inflytande

**Keywords:** young adults, social services, trust, participation, professional conduct, influence

# 1. Inledning

Unga vuxnas relation till socialtjänsten har under senare år uppmärksammats allt mer, då många unga uttrycker osäkerhet inför att söka stöd trots att de befinner sig i utsatta livssituationer. I denna studie avses med unga vuxna personer i åldern 15–24 år, vilket innebär att texten inkluderar både äldre ungdomar och yngre vuxna. Socialtjänstens uppdrag är att bistå och skydda barn och unga samt säkerställa en trygg uppväxtmiljö, vilket innebär att verksamheten både ska erbjuda stöd och förebygga risker (Socialstyrelsen, 2019). Samtidigt påverkas ungas tillit av hur socialtjänstens kompetens, öppenhet och begriplighet uppfattas. Personer som upplever att socialtjänsten saknar tillräcklig kompetens eller transparens tenderar att ha lägre förtroende för verksamheten (Vård- och omsorgsanalys, 2024, s. 7–8). Socialtjänstens dubbla uppdrag, där stöd kombineras med kontroll, kan dessutom bidra till en komplex relation där unga upplever begränsat inflytande, särskilt när beslut fattas utan tydliga förklaringar eller när insatser inte upplevs vara anpassade efter individuella behov (Vård- och omsorgsanalys, 2024, s. 26).

Tidigare forskning visar även att unga ofta har en begränsad förståelse för socialtjänstens uppdrag och att deras tillit generellt är lägre än hos vuxna. Denna bristande tillit hänger nära samman med hur unga upplever socialarbetares bemötande och i vilken utsträckning de känner sig delaktiga i beslut som rör deras liv (Westbratt & Caesar, 2024). Bemötandet framstår som särskilt betydelsefullt, då unga som upplever att de blir lyssnade på och tagna på allvar, utvecklar ett större förtroende. Samtidigt kan negativa erfarenheter skapa långvarig misstro, särskilt när unga känner sig ifrågasatta eller inte får tillräcklig information om processen (Westbratt & Caesar, 2024). Bristande kunskap om rättigheter och beslutsprocesser påverkar också upplevelsen av delaktighet, vilket kan leda till att unga upplever att beslut fattas över deras huvuden och därmed ytterligare försvagar tilliten (Westbratt & Caesar, 2024).

Även ungdomars egna beskrivningar pekar på att bemötandet är avgörande för förtroendet. De betonar vikten av att bli sedda, trodda och tagna på allvar samt efterfrågar större möjlighet att välja vem de vill prata med eller att byta socialsekreterare vid behov (Vård- och omsorgsanalys, 2024, s. 72). Samtidigt visar nationella mätningar att förtroendet för socialtjänsten generellt är lågt. Endast 31 procent uppger ett stort förtroende, medan en betydande andel saknar tillräcklig kunskap om socialtjänstens arbete för att kunna ta ställning (Vård- och omsorgsanalys, 2024, s. 30, 32–33). Förtroendet varierar också mellan olika yrkesroller, där fältarbetare åtnjuter högre tillit än socialsekreterare och politiker i socialnämnden (Vård- och omsorgsanalys, 2024, s. 32). Den låga kunskapsnivån i befolkningen innebär att många saknar förutsättningar för ett informerat förtroende.

Utöver dessa faktorer påverkas ungas tillit, även av hur socialtjänsten framställs i det offentliga samtalet. Spridning av desinformation i sociala medier, exempelvis påståenden om att socialtjänsten ”kidnappar barn”, riskerar att skapa rädsla och misstro och därmed minska ungas vilja att söka hjälp (Wihlborg, 2022). Samtidigt kan hot och påtryckningar mot

socialsekreterare begränsa deras handlingsutrymme och påverka deras möjligheter att arbeta relationsskapande. Detta kan i sin tur få konsekvenser för ungas upplevelse av delaktighet och inflytande i beslut som rör deras livssituation (Wihlborg, 2022).

## **2. Uppsatsens disposition**

Efter inledningen följer en bakgrund som förklarar den socialrättsliga kontexten och definierar begreppet unga i relation till socialtjänstens uppdrag. Därefter presenteras det teoretiska ramverket, där centrala teorier och begrepp som används i analysen beskrivs, med särskilt fokus på delaktighet. Avsnittet ger även en översikt över tidigare studier om ungas tillit och delaktighet i mötet med socialtjänsten. Därefter presenteras studiens syfte och frågeställningar, som tydliggör vad undersökningen vill bidra med och varför ämnet är relevant för socialt arbete. Metodavsnittet redogör för hur studien har genomförts, inklusive urval, datainsamling och etiska överväganden. Resultatdelen sammanfattar de viktigaste fynden och visar hur unga upplever relationen till socialtjänsten. I diskussionen sätts resultaten i relation till tidigare forskning och teori, och här förs även en reflektion kring studiens styrkor, begränsningar och framtida forskningsbehov. Uppsatsen avslutas med en slutsats som sammanfattar de centrala insikterna och studiens bidrag till kunskapen om unga vuxnas tillit till socialtjänsten.

## **3. Bakgrund**

### **3.1 Definition av unga**

I en svensk socialrättslig kontext används begreppet unga för att beskriva personer som befinner sig i övergången mellan ungdom och vuxenhet. Socialstyrelsen skiljer mellan barn, som avser individer under 18 år, och unga, som i flera riktlinjer omfattar personer som har fyllt 18 men ännu inte fyllt 21 år. Denna åldersindelning har betydelse i socialtjänstens arbete, bland annat vid bedömningar av insatser och vid hantering av unga lagöverträdare, där lagstiftningen tar hänsyn till att personer i denna ålder fortfarande befinner sig i en utvecklingsfas och därför kan behöva särskilt stöd (Socialstyrelsen, 2021).

På internationell nivå finns ingen enhetlig definition av begreppet ungdom. Förenta nationerna använder dock, för statistiska ändamål, en avgränsning där ungdomar definieras som personer mellan 15 och 24 år. Denna definition etablerades i samband med förberedelserna inför det Internationella ungdomsåret 1985 och antogs av FN:s generalförsamling i resolution 36/28 (1981). FN betonar samtidigt att användningen av begreppet ungdom varierar mellan länder beroende på sociokulturella och juridiska förutsättningar, och att många stater använder 18 år som gräns för myndighet och därmed övergången till vuxenhet (Hippocrates Guild, 2021).

I denna studie används FN:s definition av ungdomar, det vill säga personer i åldern 15–24 år. Denna avgränsning är relevant eftersom den fångar både yngre och äldre ungdomars erfarenheter av socialtjänsten och möjliggör en bredare analys av hur bemötande, delaktighet och tillit formas i kontakten med myndigheter. Genom att kombinera den svenska socialrättsliga förståelsen av unga med FN:s bredare definition skapas en nyanserad grund för att analysera ungas position, behov och rättigheter i mötet med socialtjänsten.

### **3.2 Analytisk referensram - Delaktighet**

I uppsatsen används delaktighetsbegreppet som en analytisk referensram för att tolka unga vuxnas erfarenheter av socialtjänstens bemötande och beslutsprocesser. Shiers modell fungerar som ett stöd för att förstå hur delaktighet kan uttryckas på olika nivåer, från att bli lyssnad på till att dela inflytande i beslut. Genom att använda modellen i analysen blir det möjligt att synliggöra både hinder och möjligheter för delaktighet, samt att förstå hur ungas perspektiv ges betydelse i praktiken.

Delaktighet är ett centralt begrepp inom social barnavård och handlar om barns och ungas rätt att bli involverade i frågor och beslut som påverkar deras liv. Begreppet har en tydlig grund i FN:s barnkonvention, särskilt i artikel 12 och 13, där det framhålls att barn har rätt att uttrycka sina åsikter i alla frågor som berör dem samt att dessa åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad (Barnombudsmannen, 2022). I denna studie förstås delaktighet därför som barns och ungas möjlighet att uttrycka sina perspektiv, få information om beslut som rör deras situation och att deras synpunkter beaktas i de beslutsprocesser som påverkar deras liv.

En ofta använd definition av delaktighet presenteras av Hart, som beskriver delaktighet som “the process of sharing decisions which affect one’s life” (Van Bijleveld et al., 2013, s. 129). Denna definition betonar att delaktighet handlar om mer än att barn får uttrycka en åsikt. Istället handlar det om att barn på olika sätt är involverade i beslutsprocesser och att deras perspektiv betraktas som en legitim del av dessa processer. Delaktighet innebär därmed ett erkännande av barn som aktiva aktörer med kunskap om sina egna erfarenheter och livssituationer.

Samtidigt visar forskning att begreppet delaktighet inte alltid förstås på samma sätt i praktiken. Van Bijleveld et al. (2013) visar att socialarbetare kan tolka delaktighet på flera olika sätt. För vissa innebär delaktighet att barn får uttrycka sina åsikter i samtal med professionella, medan andra främst förknippar delaktighet med att barn får information om beslut som fattas av vuxna. Denna variation i hur begreppet tolkas innebär att delaktighet i praktiken kan få olika betydelse beroende på hur professionella väljer att arbeta med frågan. När delaktighet begränsas till att enbart handla om information eller konsultation riskerar barns inflytande över beslut att bli begränsat (Van Bijleveld et al., 2013, s. 134).

Ur barns perspektiv framträder delaktighet ofta som något som handlar om att deras åsikter faktiskt får betydelse. Forskning visar att många barn upplever att de får möjlighet att

uttrycka sina synpunkter, men att dessa inte alltid påverkar de beslut som fattas. Detta gäller särskilt i frågor som barn själva uppfattar som viktiga, exempelvis beslut om boende, familjekontakt eller skolgång (Van Bijleveld et al., 2013, s. 132). När barns perspektiv inte tas tillvara kan det skapa känslor av maktlöshet och frustration, vilket i sin tur kan påverka hur de uppfattar kontakten med socialtjänsten (Van Bijleveld et al., 2013, s. 133). Delaktighet handlar därför inte enbart om att få tala, utan också om att uppleva att det man säger tas på allvar i den fortsatta processen.

Ett sätt att förstå hur delaktighet kan utvecklas i praktiken presenteras i Shiers modell för barns delaktighet. Shier beskriver delaktighet som en process där barns möjligheter att påverka gradvis kan fördjupas genom olika nivåer av inflytande. På den första nivån handlar delaktighet om att barn blir lyssnade på när de uttrycker sina åsikter. Detta innebär att vuxna är beredda att ge tid och uppmärksamhet åt barnens perspektiv, men det innebär inte nödvändigtvis att barnens åsikter aktivt efterfrågas eller används i beslutsfattandet (Shier, 2001, s. 112).

Shier, (2001) betonar vidare att delaktighet fördjupas när vuxna aktivt stödjer barn i att uttrycka sina åsikter. Många barn kan ha svårt att formulera sina tankar eller känna osäkerhet inför att uttrycka dem i möten med vuxna. För att delaktighet ska bli möjlig behöver vuxna därför skapa förutsättningar som gör det lättare för barn att delta, exempelvis genom att anpassa information och använda olika former av kommunikation (Shier, 2001, s. 112–113).

En central aspekt i modellen är att barns åsikter också ska ges betydelse i beslutsfattandet. Det innebär att barns perspektiv vägs in i de överväganden som görs inför beslut, även om barnets åsikt inte alltid avgör utfallet. I detta skede blir barns perspektiv en integrerad del av beslutsprocessen snarare än enbart ett komplement till vuxnas bedömningar (Shier, 2001, s. 113).

På de högre nivåerna i modellen beskrivs delaktighet som en form av maktindelning mellan barn och vuxna. Här kan barn delta i diskussioner och överväganden tillsammans med professionella och bidra till att forma beslut som rör deras situation. Den mest långtgående formen av delaktighet innebär att barn och vuxna delar ansvar i beslutsprocessen och tillsammans deltar i att fatta beslut (Shier, 2001, s. 114–115).

## Shiers deltagandetrappa

En modell för att förstå barns och ungas delaktighet i beslutsprocesser  
(Shier, 2001)

NIVÅ	ÖPPNINGAR (möjligheter)	MÖJLIGGÖRARE (förutsättningar)	FÖRPLIKTELSER (institutionella krav)
<b>5</b> Barn delar makt och ansvar över beslutsfattande Barn och vuxna delar makt och ansvar i beslutsprocesser.	Barn har möjligheter att dela makt och ansvar över beslutsfattande.	Barn och vuxna har tillit till varandra. Strukturer möjliggör delat beslutsfattande.	Rättighetsbaserade strukturer säkerställer delat ansvar och makt med barn.
<b>4</b> Barn involveras i beslutsprocesser Barn involveras i och bidrar till beslutsprocesser.	Barn har möjligheter att delta aktivt i beslutsprocesser.	Barn får den information och det stöd som krävs för att kunna delta meningsfullt.	Institutioner inkluderar barn som aktiva deltagare i beslutsprocesser.
<b>3</b> Barns åsikter beaktas Barns åsikter beaktas och tas med i överväganden.	Barns åsikter efterfrågas i relevanta frågor.	Vuxna är beredda att överväga och ta barns åsikter på allvar.	Det finns ett åtagande att beakta och återkoppla barns åsikter i beslutsfattande.
<b>2</b> Barn får stöd i att uttrycka sina åsikter Barn får stöd av vuxna att uttrycka sina åsikter.	Barn har möjligheter att uttrycka sina åsikter med stöd.	Barn får stöd att uttrycka sig på sätt som är anpassade till deras behov och förutsättningar.	Institutioner tillhandahåller resurser och kompetens för att stödja barns uttryck.
<b>1</b> Barn blir lyssnade på Barn har rätt att uttrycka sina åsikter och vuxna lyssnar.	Barn har möjligheter att uttrycka sina åsikter.	Vuxna är villiga att lyssna på barn.	Det finns en grundläggande förpliktelse att lyssna på barn.

Källa: Shier, H. (2001). Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. *Children & Society*, 15(2), 107–117.

Skapad med hjälp av AI (ChatGPT, OpenAI).

## 4. Tidigare forskning

Tidigare forskning om barn och unga i kontakt med socialtjänsten har i stor utsträckning uppmärksammat betydelsen av relationen mellan socialarbetare och unga samt hur denna relation påverkar upplevelser av bemötande, tillit och delaktighet. Studier visar att socialarbetarens förhållningssätt, möjligheten att skapa kontinuitet i kontakten och graden av delaktighet i beslutsprocesser kan ha stor betydelse för hur unga upplever sitt möte med socialtjänsten. Samtidigt framhålls att organisatoriska villkor, såsom arbetsbelastning och tidsbrist, kan påverka socialarbetares möjligheter att arbeta relationsbaserat och skapa förutsättningar för delaktighet. I detta avsnitt presenteras tidigare forskning som belyser relationens betydelse för bemötande och tillit, ungas erfarenheter av delaktighet i kontakten med socialtjänsten samt hur professionella och organisatoriska faktorer kan påverka dessa processer.

### 4.1 Relationens betydelse för bemötande och tillit

Forskning om unga vuxnas kontakter med socialtjänsten visar återkommande att relationen mellan unga och socialarbetare är central för hur mötet upplevs. Flera studier betonar att ett respektfullt bemötande och möjligheten att bygga en stabil relation är avgörande för om unga känner förtroende för socialtjänsten och vågar dela med sig av sina erfarenheter och behov. Relationen fungerar därmed inte bara som en bakgrund till arbetet, utan som en grundläggande förutsättning för att stödinsatser ska fungera och upplevas som meningsfulla.

I en studie av Tregeagle och Mason (2008) om ungas erfarenheter av socialtjänstens beslutsprocess framkommer att tillit sällan uppstår direkt i början av kontakten med

socialtjänsten. Många unga beskriver att de initialt är försiktiga och avvaktande i mötet med socialarbetare. De behöver tid för att lära känna personen och förstå hur deras information kommer att användas. Författarna framhåller att unga i studien upplevde att de kände sig lyssnade på först efter en period av kontakt, där socialarbetaren visade intresse och kontinuitet i relationen. De beskriver att ”känslan av att bli lyssnad på och att åsikterna tas i beaktande uppstod efter en period där de lärde känna socialarbetaren” (Tregeagle & Mason, 2008, s. 396). Detta tyder på att känslan av att bli hörd inte enbart handlar om att få möjlighet att tala, utan också om att relationen präglas av tid, närvaro och förtroende.

I samma studie framkommer att unga särskilt värdesätter socialarbetare som är tillgängliga och konsekventa i sitt arbete. Att socialarbetaren återkopplar, håller sina löften och visar genuint intresse för den unges situation beskrivs som faktorer som bidrar till att skapa trygghet. När dessa faktorer saknas kan relationen istället präglas av osäkerhet och distans. Unga kan då uppleva att socialtjänsten är svår att lita på, vilket påverkar deras vilja att berätta om problem eller behov.

Liknande resultat presenteras i en studie av Gallagher et al. (2012), som undersöker ungas erfarenheter av delaktighet i socialt arbete. Författarna lyfter fram att stabila relationer är en central förutsättning för att unga ska våga uttrycka sina åsikter och delta i beslut som rör deras liv. Samtidigt visar studien att organisatoriska faktorer ofta försvårar möjligheten att bygga sådana relationer. Frekventa handläggbyten, hög arbetsbelastning och begränsad tid gör att socialarbetare inte alltid har möjlighet att utveckla långsiktiga kontakter med unga klienter (Gallagher et al., 2012, s. 77). Detta kan leda till att unga upplever kontakten som opersonlig och kontrollerande snarare än stödjande.

Gallagher et al. (2012) hänvisar även till forskning av McLeod (2006) som visar att det finns skillnader mellan hur unga och socialarbetare tolkar begreppet "bli lyssnad på". Unga förväntar sig ofta att deras synpunkter ska få konkreta konsekvenser, medan socialarbetare ibland tolkar lyssnande mer som en attityd eller ett förhållningssätt. Detta innebär att unga kan uppleva att de har blivit hörda i samtalet men ändå inte uppleva att deras åsikter påverkar beslutet. En sådan skillnad i förväntningar kan bidra till frustration och minskad tillit till socialtjänsten (Gallagher et al., 2012, s. 77).

Van Bijleveld et al. (2015) lyfter fram relationens betydelse för ungas möjligheter att vara delaktiga i socialtjänstens arbete. I deras studie beskrivs relationen mellan socialarbetare och unga som en av de viktigaste faktorerna för att skapa delaktighet. Samtidigt visar resultaten att kontinuitet i kontakten ofta saknas. Unga berättar att de möter flera olika socialarbetare under en kort tidsperiod, vilket gör det svårt att bygga upp förtroende och trygghet. Denna brist på stabilitet kan leda till att unga känner sig osäkra på vem de kan vända sig till och hur deras situation kommer att hanteras (Van Bijleveld et al., 2015, s. 129).

Ett bredare perspektiv på dessa frågor presenteras av Hingley-Jones och Ruch (2016), som analyserar hur organisatoriska och politiska förändringar påverkar socialt arbete med unga och familjer. Författarna beskriver hur ekonomiska besparingar och ökade krav på

riskbedömning har förändrat arbetsvillkoren för socialarbetare. De använder begreppet "relationell åtstramning" för att beskriva en situation där relationellt arbete trängs undan av administrativa krav och tidsbrist (Hingley-Jones & Ruch, 2016, s. 237). I en sådan kontext riskerar mötet mellan socialarbetare och unga att bli mer instrumentellt och mindre relationsbaserat.

Enligt Hingley-Jones och Ruch (2016) kan detta få betydande konsekvenser för ungas upplevelse av socialtjänsten. När socialarbetare har begränsad tid för samtal och uppföljning kan unga uppleva att deras berättelser inte tas på allvar eller att de inte blir förstådda. Detta kan i sin tur leda till att de blir mer försiktiga med att dela information om sin situation. Författarna menar att detta skapar en negativ spiral där bristande tillit gör det svårare för socialarbetare att få en korrekt bild av den unges behov, vilket i sin tur kan påverka kvaliteten i bedömningar och beslut (Hingley-Jones & Ruch, 2016, s. 239).

## **4.2 Delaktighet i mötet med socialtjänsten**

Ett annat centralt tema i forskningen är ungas möjligheter till delaktighet i socialtjänstens arbete. Delaktighet innebär i detta sammanhang att unga får möjlighet att uttrycka sina åsikter, få information om beslut som rör dem och i viss utsträckning påverka dessa beslut. Samtidigt visar flera studier att det finns en skillnad mellan formell delaktighet och faktisk möjlighet till inflytande.

Tregeagle och Mason (2008) visar att unga ibland väljer att begränsa den information de delar med socialarbetare. I studien framkommer att vissa unga medvetet kontrollerar vad de berättar, eftersom de är osäkra på vilka konsekvenser informationen kan få. Författarna beskriver detta som att unga försöker "kontrollera informationsflödet" i kontakten med socialtjänsten (Tregeagle & Mason, 2008, s. 397). Denna strategi kan vara ett sätt att skydda sig mot beslut som upplevs som hotfulla, exempelvis förändringar i boende eller relationer till familjen.

Gallagher et al. (2012) beskriver delaktighet som en komplex och ibland problematisk process. De menar att ungas deltagande i beslutsprocesser ofta är "rörigt, svårt och kompromissat" (Gallagher et al., 2012, s. 74). I praktiken innebär detta att unga visserligen kan få uttrycka sina åsikter, men att deras inflytande ofta är begränsat. Studien visar att unga i högre grad får påverka mindre frågor i vardagen, medan mer betydelsefulla beslut vanligtvis fattas av vuxna (Gallagher et al., 2012, s. 80).

I samma studie framkommer även att möten inom socialtjänsten ibland upplevs som svåra och överväldigande för unga. När många vuxna deltar i möten kan det vara svårt för den unge att förstå sammanhanget eller känna sig trygg nog att uttrycka sina åsikter. Vissa unga uppger att de inte alltid får tillräcklig information inför mötena eller att de inte förstår syftet med diskussionerna. Detta kan bidra till att de upplever sig ha begränsade möjligheter att påverka besluten (Gallagher et al., 2012, s. 78).

Liknande resultat presenteras av Van Bijleveld et al. (2015), som visar att många unga upplever att de får möjlighet att uttrycka sina åsikter i kontakten med socialtjänsten. Samtidigt innebär detta inte nödvändigtvis att de deltar i själva beslutsfattandet. Författarna konstaterar att unga ”generellt har en känsla av att bli lyssnade på ... men det betyder inte att de deltar i beslutsfattandet” (Van Bijleveld et al., 2015, s. 132). Detta kan skapa en känsla av frustration och maktlöshet, särskilt när unga upplever att deras åsikter inte påverkar det slutliga beslutet.

Samtidigt visar forskning att delaktighet kan fungera bättre när socialarbetare aktivt arbetar för att inkludera unga i processen. Tregeagle och Mason (2008) beskriver exempel där unga upplevde att deras synpunkter ledde till konkreta förändringar, exempelvis när beslut om boende eller stödinsatser anpassades efter deras önskemål. I dessa situationer uppgav unga att de kände sig mer engagerade och trygga i kontakten med socialtjänsten (Tregeagle & Mason, 2008, s. 395). Detta tyder på att delaktighet inte enbart är en rättighetsfråga, utan även kan bidra till bättre relationer och mer fungerande insatser.

Forskning och praktiska riktlinjer betonar samtidigt att delaktighet inte innebär att unga själva ska fatta alla beslut som rör deras situation. Många beslut inom socialtjänsten är komplexa och kan få konsekvenser som är svåra att överblicka. Socialtjänsten har därför ett ansvar att säkerställa att unga inte ges ett alltför stort ansvar i svåra beslut, samtidigt som deras åsikter ska tas på allvar och ges betydelse i bedömningen av vad som är den unges bästa (Törnqvist, 2019, s. 96).

En central förutsättning för ungas delaktighet är att de får tillgång till information om sin situation och om de processer som pågår. Utan information är det svårt för unga att bilda sig en uppfattning och uttrycka sina åsikter. Den unges rätt till information blir därför avgörande för möjligheten att komma till tals och i vissa fall påverka beslut. Att bli lyssnad på är i sin tur en förutsättning för att den unge ska kunna få inflytande, även om delaktighet inte innebär att den unge själv fattar beslut (Törnqvist, 2019, s. 96).

För att ungas delaktighet ska fungera i praktiken behöver socialtjänsten också ha tydliga rutiner och arbetsmetoder. Enligt Törnqvist (2019) bör utgångspunkten vara att den unges åsikter i så stor utsträckning som möjligt redovisas i utredningar och beslut som rör den unge, och att dessa åsikter återges med den unges egna ord. Det är samtidigt viktigt att tydligt skilja mellan vad som är den unges egna synpunkter och vad som är socialsekreterarens tolkning av dem. Det bör även framgå hur den unges åsikter har beaktats i bedömningen av vad som anses vara den unges bästa (Törnqvist, 2019, s. 100).

### **4.3 Professionellas föreställningar om ungas kompetens**

Forskning visar också att socialarbeters syn på ungas kompetens har stor betydelse för hur delaktighet praktiseras. Križ och Skivenes (2015) har undersökt hur socialarbetare i olika

länder uppfattar ungas möjligheter att delta i beslutsprocesser inom socialtjänsten. Studien visar tydliga skillnader mellan länder. I Norge ansåg samtliga deltagande socialarbetare att delaktighet innebär någon form av medbeslutande, medan andelen var lägre i England och USA (Križ & Skivenes, 2015, s. 14–16).

Van Bijleveld et al. (2015) visar att socialarbetare ofta ser unga som sårbara och i behov av skydd. Denna syn kan leda till att professionella väljer att begränsa ungas delaktighet för att undvika att belasta dem med svåra beslut. Samtidigt kan detta skapa en situation där unga förväntas acceptera beslut som fattas utan deras medverkan. Författarna beskriver detta som en paradox där unga betraktas som för unga för att delta i beslut, men ändå måste leva med konsekvenserna av dem (Van Bijleveld et al., 2015, s. 130).

#### **4.4 Organisatoriska villkor och deras betydelse**

Forskning visar också att organisatoriska förutsättningar spelar en viktig roll för hur socialt arbete med unga genomförs. Lauritzen et al. (2018) visar att ”beslut bättre förklaras av egenskaper hos socialtjänstens organisation än av egenskaper hos den enskilda socialarbetaren” (Lauritzen et al., 2018, s. 744). Detta innebär att även socialarbetare som vill arbeta mer relationsbaserat kan begränsas av strukturella villkor.

Även Hingley-Jones och Ruch (2016) beskriver hur organisatoriska krav och riskstyrning påverkar socialarbetares möjligheter att arbeta relationsbaserat. När arbetet i hög grad präglas av dokumentation, standardiserade processer och ansvar för riskhantering får socialarbetare mindre tid att möta unga och skapa förtroendefulla relationer (Hingley-Jones & Ruch, 2016, s. 237).

Forskningen lyfter också att organisatoriska villkor ofta försvårar möjligheten att skapa stabila relationer. Hög arbetsbelastning, tidsbrist och handlägggarbyten leder till bristande kontinuitet, vilket kan göra mötet opersonligt. Dessutom visar studier att unga och socialarbetare ibland tolkar att ”bli lyssnad på” olika, vilket kan skapa frustration när unga upplever att deras synpunkter inte påverkar besluten.

Delaktighet framstår som ett viktigt men utmanande område. Unga får ofta uttrycka sina åsikter, men deras faktiska inflytande är begränsat, särskilt när möten är svåra att förstå eller när informationen är otillräcklig. Samtidigt finns exempel där delaktighet fungerar väl när socialarbetare aktivt inkluderar unga och låter deras synpunkter få betydelse. Forskningen visar även att administrativa krav och riskstyrning begränsar möjligheterna att arbeta relationsbaserat, vilket påverkar både tillit och kvaliteten i socialtjänstens beslutsprocess.

Sammanfattningsvis visar forskningen att relationen mellan unga och socialarbetare har en avgörande betydelse för hur kontakten med socialtjänsten upplevs. Ett respektfullt bemötande, kontinuitet och tillgänglighet framstår som centrala faktorer för att unga ska känna förtroende och våga dela med sig av sina erfarenheter. Tillit utvecklas över tid när

socialarbetaren visar intresse, återkopplar och håller sina löften, medan brist på dessa inslag kan skapa osäkerhet och minska ungas vilja att uttrycka sina behov.

#### **4.5 Kunskapslucka**

Trots att tidigare forskning tydligt visar att relationer, bemötande och delaktighet är centrala komponenter i socialtjänstens arbete med barn och unga, saknas en samlad kunskap om hur unga vuxna själva upplever samspelet mellan socialarbetarens bemötande, deras tillit till socialtjänsten och deras möjligheter till delaktighet i beslut som rör deras livssituation. Den forskning som finns är fragmenterad och riktar sig i huvudsak till yngre barn eller till socialarbetarens perspektiv, vilket innebär att ungas vuxnas erfarenheter inte framträder i tillräcklig omfattning.

Det finns studier som belyser relationens betydelse, exempelvis hur tillit byggs genom kontinuitet och tillgänglighet, hur organisatoriska villkor påverkar relationer och hur delaktighet ofta begränsas till att barn får uttrycka sina åsikter utan att dessa påverkar beslut i praktiken. Samtidigt visar forskning att delaktighet kan fungera väl när socialarbetare aktivt inkluderar unga och låter deras synpunkter få stor betydelse.

Trots detta saknas en helhetsbild av hur unga vuxna själva upplever dessa processer, särskilt i situationer där bemötande, tillit och delaktighet samspekar och påverkar varandra. Det är oklart hur unga vuxna tolkar socialarbetarens bemötande, hur de beskriver tillitens betydelse för sin vilja att vara öppna och engagerade, och hur de upplever sin möjlighet att påverka beslut som rör deras liv. Denna brist på samlad kunskap gör det svårt att förstå hur socialtjänstens arbetssätt upplevs av unga vuxna och vilka faktorer som stärker eller försvagar deras delaktighet.

### **5. Syfte och frågeställningar**

Mot denna bakgrund syftar denna litteraturstudie till att sammanställa och analysera hur tidigare forskning beskriver unga vuxnas erfarenheter av bemötande, delaktighet och inflytande i kontakt med socialtjänsten. Studien fokuserar på vilka faktorer som enligt forskningen påverkar unga vuxnas tillit till socialtjänsten och hur deras möjligheter till delaktighet i beslutsprocesser framställs.

Studien utgår från två frågeställningar:

1. Hur beskrivs unga vuxnas erfarenheter av socialarbetarens bemötande i tidigare forskning och vilken betydelse har detta för deras tillit till socialtjänsten?
2. Hur beskrivs unga vuxnas möjligheter till delaktighet och inflytande i beslutsprocesser som rör deras livssituation i tidigare forskning?

## 6. Metod

I denna studie används en integrativ litteraturstudie som metod. Enligt Valencia-Contrera et al. (2024, s. 2) innebär en integrativ litteraturstudie att forskning med olika forskningsdesign sammanställs och analyseras. Syftet är att skapa en bred förståelse av ett forskningsområde genom att samla resultat från flera studier och analysera dem i ett gemensamt ramverk. På så sätt kan likheter, skillnader och återkommande mönster identifieras.

En integrativ litteraturstudie gör det möjligt att inkludera studier med olika metodologiska ansatser, till exempel kvalitativa, kvantitativa och teoretiska studier. Denna bredd gör det möjligt att belysa fenomenet ur flera perspektiv och bidra till en mer nyanserad förståelse av forskningsområdet (Valencia-Contrera et al., 2024, s. 3).

Enligt Whitemore och Knafl (2005, s.546-547) och Torraco, ( 2005, s. 356–358) är integrativa litteraturstudier omfattande eftersom de kombinerar empiriska studier och teoretiska bidrag. Metoden kan användas för att identifiera kunskapsluckor, utveckla teori och bidra med underlag för praktiska rekommendationer. Detta kan i sin tur stödja utvecklingen av evidensbaserad praktik.

För att säkerställa att studien genomförs systematiskt och tydligt används en strukturerad arbetsprocess. Valencia-Contrera et al. (2024) beskriver detta genom INTEGRA-modellen som består av sju steg:

1. Identifiering av problemområde
2. Formulering av forskningsfråga
3. Utveckling av sökstrategi
4. Genomförande av litteratursökning
5. Kvalitetsgranskning av studier
6. Filtrering av resultat
7. Analys och syntes av materialet

Genom att följa dessa steg blir det tydligt hur studierna har valts ut och hur analysen har genomförts.

### 6.1 Datainsamling

Datainsamlingen genomfördes genom systematiska sökningar i Umeå universitetsbiblioteks söksystem (UB), vilket gav tillgång till flera relevanta databaser inom socialt arbete och välfärdsforskning, såsom APA PsycInfo, Scopus, Web of Science, Taylor & Francis Online, Wiley Online Library och Sage Journals.

En sökning genomfördes med sökfrasen trust in child welfare services: Young people's perspectives i Umeå universitetsbibliotek. Denna sökning gav 90 träffar. Titlar och

sammanfattningar granskades och två artiklar valdes ut eftersom de tydligt besvarade studiens frågeställningar och syfte. Dessa artiklar lästes i fulltext och inkluderades i analysen.

Som komplement användes Microsoft Copilot, en AI-tjänst, för att identifiera relevanta vetenskapliga artiklar. Verktøget används genom att studiens frågeställningar formulerades och att det efterfrågades peer review-granskade artiklar tillgängliga via Umeå universitetsbibliotek. Tre artiklar föreslogs och granskades därefter manuellt. En av artiklarna innehöll relevanta referenser som används för att hitta ytterligare studier inom området. Samtliga artiklar som identifierades kontrolleras manuellt för att säkerställa att de var peer review-granskade och relevanta för studiens syfte. Även tidigare kandidatuppsatser med liknande ämne granskades, och relevanta vetenskapliga artiklar identifierades genom deras referenslistor.

För att säkerställa studiens kvalitet tillämpades tydliga inklusionskriterier (Se Bilaga 2). Artiklarna skulle vara publicerade på svenska eller engelska, vara peer review-granskade, publicerade år 2000 eller senare samt finnas tillgängliga i fulltext. Vidare prioriterades studier som innehöll empiriskt material och som utgick från ungas egna erfarenheter. Teoretiska artiklar inkluderades endast när de hade direkt relevans för studiens fokus, exempelvis i relation till delaktighet.

Urvalsprocessen genomfördes i tre steg (Se Bilaga 3). I det första steget granskades artiklarnas titlar för att identifiera studier som var relevanta för ämnet, där artiklar som inte berörde unga eller socialtjänstens arbete exkluderades. I det andra steget lästes abstracts för att säkerställa att studierna behandlade bemötande, tillit eller delaktighet samt att ungas perspektiv fanns representerat. I det tredje steget lästes artiklarna i fulltext, vilket möjliggjorde en mer noggrann bedömning av deras relevans och kvalitet i förhållande till studiens syfte.

De inkluderade artiklarna kommer från flera länder, bland annat Storbritannien, Norge, Skottland och Irland samt en internationell studie. Denna spridning ger en bredare bild av forskningsområdet. Samtidigt har flera av länderna liknande välfärdssystem, vilket gör resultaten relevanta i en svensk kontext.

## **6.2 Kvalitetsgranskning**

Efter att de inkluderade artiklarna valts ut genomfördes en systematisk kvalitetsgranskning i syfte att säkerställa att det vetenskapliga underlaget höll en tillräckligt hög nivå för att kunna ingå i analysen. Eftersom studien enbart baseras på kvalitativa artiklar var granskningen särskilt inriktad på att bedöma trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet. Dessa kriterier är centrala för att avgöra om resultaten kan betraktas som metodologiskt robusta och om studiens upplägg möjliggör en djup och tillförlitlig förståelse av det undersökta fenomenet (Forsberg & Wengström, 2016, s. 130–144).

Granskningen genomfördes i två steg. Först lästes varje artikel i sin helhet för att skapa en övergripande förståelse av studiens syfte, metod och resultat. Därefter genomfördes en systematisk granskning med hjälp av en granskningsmall (Se Bilaga 4).

Artiklar som inte uppfyllde grundläggande krav på metodologisk tydlighet exkluderades. De artiklar som slutligen inkluderades bestod av åtta kvalitativa studier med fokus på tillit, deltagande och relationers betydelse (Se Bilaga 1).

Valencia-Contrera et al. (2024) framhåller att kvalitetsgranskningen är avgörande för att säkerställa studiens vetenskapliga tillförlitlighet, och att forskaren därför behöver vara tydlig med vilka kriterier som använts (Valencia-Contrera et al, 2024, s. 6). Samtidigt påpekar Whittemore och Knafl (2005) att det inte finns en enhetlig standard för kvalitetsbedömning inom integrativa litteraturstudier, utan att kriterierna behöver anpassas efter materialets metodologiska variation (Whittemore och Knafl, 2005, s. 549). Denna flexibilitet har beaktats i föreliggande studier genom att olika bedömningskriterier använts för kvalitativa studier.

### **6.3 Analysmetod**

Efter att kvalitetsgranskningen genomförts och de artiklar som uppfyllde kriterierna för trovärdighet och metodologisk tydlighet valts ut, påbörjades analysen av materialet. Analysen genomfördes med en innehållsanalytisk ansats, vilket är en lämplig metod för integrativa litteraturstudier som bygger på kvalitativa artiklar. Metoden gör det möjligt att systematiskt undersöka och tolka mönster i textmaterialet för att skapa en helhetsförståelse av det studerade fenomenet (Forsberg & Wengström, 2016, s. 149–151).

Arbetet med analysen följde en tydlig och stegvis process. Först lästes alla artiklar noggrant flera gånger för att skapa en övergripande förståelse av studiernas syfte, metod och resultat. Under läsningen gjordes anteckningar om centrala begrepp och återkommande mönster som berörde unga vuxnas erfarenheter av bemötande, tillit och delaktighet.

I nästa steg identifierades meningsbärande enheter, det vill säga textavsnitt som innehöll viktiga uttryck eller beskrivningar kopplade till studiens syfte. Dessa enheter kondenserades, vilket innebär att innehållet förkortades men att kärnan behölls. Därefter tilldelades enheterna koder som sammanfattade deras innebörd. Koderna användes för att strukturera materialet och göra det möjligt att jämföra resultat mellan studierna.

När kodningen var genomförd grupperades koder med liknande innehåll i kategorier. Kategorierna representerade centrala delar av materialet och fungerade som ett steg mellan de konkreta resultaten och den mer övergripande tolkningen. Utifrån kategorierna utvecklades två huvudteman: Relationellt erkännande och tillitens villkor samt Delaktighet som maktbalans och kommunikativ praktik.

Det första temat, Relationellt erkännande och tillitens villkor, belyser hur unga vuxna upplever mötet med socialarbetare och hur bemötandet påverkar deras tillit till socialtjänsten.

Ett respektfullt och lyhört bemötande bidrar till förtroende och trygghet, medan ett distanserat bemötande kan leda till misstro och känslan av att inte bli förstådd.

Det andra temat, Delaktighet som maktbalans och kommunikativ praktik, handlar om unga vuxnas upplevelser av delaktighet och inflytande i beslut som rör deras liv. Resultaten visar att möjligheten att uttrycka sina åsikter och bli lyssnad på är avgörande för att känna sig delaktig. När unga upplever att deras synpunkter tas på allvar stärks känslan av inflytande, medan bristande information och otydliga processer kan skapa frustration och upplevelsen av att stå utanför besluten.

Genom att jämföra och tolka resultaten i dessa teman skapades ett sammanhängande syntes som visar hur bemötande och delaktighet hänger samman. Ett respektfullt bemötande lägger grunden för tillit, vilket i sin tur ökar möjligheten till delaktighet och inflytande.

Sammanfattningsvis genomfördes analysen på ett systematiskt och transparent sätt där varje steg bidrog till en tydlig helhetsbild av hur unga vuxnas erfarenheter beskrivs i tidigare forskning. Detta stärker studiens trovärdighet och gör det möjligt att följa hur resultaten har vuxit fram ur det analyserade materialet (Forsberg & Wengström, 2016, s. 149–151; Whitemore & Knafl, 2005, s. 550–551).

## 6.4 Forskningsetiska aspekter

I denna integrativa litteraturstudie har forskningsetiska principer beaktats genom hela arbetsprocessen. Studien bygger på redan publicerade vetenskapliga artiklar och innefattar varken insamling av personuppgifter eller kontakt med deltagare, vilket innebär att någon etikprövning inte har varit nödvändig. Däremot har arbetet genomförts i enlighet med de forskningsetiska riktlinjer som gäller för examensarbeten, där vetenskaplig integritet, transparens och korrekt källhantering är centrala. Enligt Arene (2024) innebär det att forskaren ansvarar för att arbetet är både metodologiskt och etiskt hållbart (Arene, 2024).

God vetenskaplig praxis innebär att forskningen genomförs systematiskt, noggrant och opartiskt samt att metoder och resultat redovisas på ett tydligt och transparent sätt. Det innefattar även ett ansvar att undvika vetenskaplig oredlighet, såsom plagiering eller förvanskning av data (Arene, 2024, s. 15–16). I denna studie har detta beaktats genom noggrann källhantering, där samtliga artiklar har granskats kritiskt och refererats korrekt. För att stärka transparensen har materialet organiserats systematiskt, vilket har underlättat både analys och spårbarhet.

Även om studien inte omfattar personuppgifter betonar Arene (2024) vikten av att all forskning, även sådan som bygger på sekundärdata, genomförs med ansvar och respekt för upphovsrättsliga principer (Arene, 2024, s. 10–11). I denna studie har detta beaktats genom att enbart använda vetenskapligt publicerat material från tillförlitliga källor. Samtliga källor har redovisats konsekvent och korrekt enligt APA, vilket bidrar till att tydliggöra varifrån

informationen hämtats och möjliggör för läsaren att kontrollera och följa upp referenserna. Detta är centralt för att upprätthålla studiens trovärdighet och för att säkerställa att tidigare forskning återges på ett korrekt och respektfullt sätt.

En ytterligare forskningsetisk aspekt rör öppenhet och tillgänglighet. Eftersom examensarbeten är offentliga dokument ställs krav på att innehållet är tydligt, begripligt och transparent. Arene (2024) framhåller att detta innebär att studiens olika delar behöver redovisas på ett sådant sätt att läsaren kan följa hur forskningsprocessen har genomförts och hur resultaten har vuxit fram (Arene, 2024, s. 16). I denna studie har detta beaktats genom att metod, urval och analysprocess beskrivs utförligt och sammanhängande. Genom att tydliggöra de olika stegen i analysen skapas förutsättningar för att förstå hur tolkningar har gjorts, vilket stärker studiens transparens och gör det möjligt att granska dess genomförande.

## **7. Resultat**

Resultatet presenteras utifrån två övergripande teman som framkom i analysen: (1) Relationellt erkännande och tillitens villkor och (2) Delaktighet som maktbalans och kommunikativ praktik. Temana bygger på återkommande mönster i de analyserade studierna och belyser hur unga vuxna beskriver bemötande, tillit och delaktighet i kontakten med socialtjänsten.

### **7.1 Relationellt erkännande och tillitens villkor**

Studierna visar att relationen mellan unga och socialarbetare är en central faktor för tillit och delaktighet i socialtjänstens beslutsprocess. Holland (2010) betonar att placerade unga och unga vuxna värderar relationer högt, men att socialarbetare sällan framträder som centrala personer i deras vardag. Ungdomarna nämner socialarbetare endast ”endast ibland” (Holland, 2010, s. 1673), vilket tyder på att kontakten med socialtjänsten upplevs som opersonlig och känslomässigt frånvarande. I kontrast beskrivs omsorgsrelationer, till exempel med fosterföräldrar, som präglas av ”varaktighet, rättvisa, partiskhet, tillförlitlighet och vardagliga handlingar” (Holland, 2010, s. 1673). Dessa kvaliteter är ofta frånvarande i relationen till professionella, vilket påverkar tilliten negativt. Tidigare erfarenheter av instabilitet och avvisande bemötande gör att unga ofta förväntar sig att relationer med professionella inte består över tid, vilket leder till undvikande av att knyta an eller söka stöd (Holland, 2010, s. 1672–1673). Detta mönster visar tydligt hur bristande kontinuitet i relationer underminerar tillit redan innan en stabil kontakt etablerats.

Maktobalansen mellan unga och professionella framträder som en genomgående faktor. Ungas beskriver att de ofta drar sig tillbaka från att uttrycka sina behov när de upplever att deras åsikter inte tas på allvar. Rädslan för negativa konsekvenser förstärker denna misstro. Ungas kan avstå från att framföra klagomål eller kritik eftersom de är rädda för att situationen ska försämrats. Holland (2010) visar att formella klagomål kan uppfattas som riskfyllda då de potentiellt kan skada relationen till omsorgsgivare eller socialarbetare (Holland, s. 1668).

Denna tystnadskultur understryker att unga ofta prioriterar egen säkerhet och social trygghet framför att framföra behov, vilket ytterligare begränsar möjligheten att bygga tillit.

Relationens kvalitet framstår som avgörande för om unga vågar uttrycka sina åsikter och känslor. Cossar et al. (2016) visar att av de 26 unga som intervjuades hade 13 en god relation till sin socialarbetare, vilket möjliggjorde öppenhet och trygghet. Yngre unga beskrev socialarbetare som ”snälla” och ”verkligen trevliga”, medan äldre ungdomar betonade vikten av att socialarbetaren lyssnade innan hen drog slutsatser (Cossar et al., 2016, s. 106). En 15-årig flicka framhöll att tillit är ömsesidig: ”du måste lita på henne och hon måste lita på dig” (Cossar et al., 2016, s. 106). Detta visar att unga efterfrågar både respektfullt bemötande och en relation där deras öppenhet upplevs som meningsfull.

Samtidigt visar Cossar et al. (2016) att bristande kontakt eller ett bemötande präglat av kontroll och utfrågning underminerar tilliten. Unga beskrev att de ofta kände sig ”förhörda” av återkommande frågor om missbruk eller våld, vilket skapade irritation och misstro (Cossar et al., 2016, s. 106–107). En flicka uttryckte frustration över att socialarbetaren alltid ställde samma frågor och att hon därför ”bara liksom tystnade” (Cossar et al., 2016, s. 107). Andra unga beskrev att de var tvungna att ”vara försiktiga med vad jag säger” eftersom de upplevde att deras ord kunde misstolkas eller ”vridas” (Cossar et al., 2016, s. 107). Dessa upplevelser visar att ett kontrollerande bemötande kan skapa känslan av att socialarbetaren inte är närvarande för att förstå, utan för att samla bevis, vilket minskar motivationen att delta i processen. Bristen på information upplevdes som ett svek och påverkade tilliten både till vuxna generellt och till socialtjänsten specifikt.

Sæbjørnsen och Willumsen (2015) visar att äldre ungdomar i Norge upplever bemötandet som avgörande för tillit och delaktighet. De ungdomar som hade en trygg och kontinuerlig relation till en specifik professionell, ofta en socialarbetare från en ”street unit”, beskrev detta som en förutsättning för att våga delta aktivt i möten. En flicka betonade att hon litade på hela teamet eftersom hon litade på en specifik socialarbetare som alltid såg till att hennes röst prioriterades: ”Hon är chefen och hon bestämmer... inget kan göras utan hennes medverkan” (Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, s. 47). Detta visar hur en enskild relation kan fungera som en bro in i systemet och möjliggöra delaktighet.

Å andra sidan rapporterade ungdomar att bristande lyssnande, instabilitet eller upplevelser av övervakning ledde till misstro. En pojke beskrev att han slutat delta i möten eftersom ”de lyssnade aldrig... de har inte gjort något av det jag har sagt” (Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, s. 47). När unga upplever att deras ord inte leder till handling minskar motivationen att delta, vilket direkt påverkar deras inflytande över beslut som rör deras liv. Detta mönster bekräftas av Jobe och Gorin (2013), som visar att unga ofta är tveksamma till att söka hjälp eftersom de saknar tillit till att socialtjänsten kommer att lyssna eller agera på ett sätt som förbättrar deras situation: ”Om unga inte känner sig trygga gör de ingenting” (Jobe & Gorin, 2013, s. 432).

Forskningen visar också att unga ofta vänder sig till vänner innan de söker stöd från professionella, vilket indikerar att relationer spelar en central roll i hela hjälpprocessen. När socialarbetare upplevs som osynliga, otillgängliga eller opersonliga blir det svårt att bygga tillit (Jobe & Gorin, 2013, s. 431). Unga beskriver att det är först efter att de fått stöd från en vän som de vågar kontakta socialtjänsten, vilket tydliggör vikten av sociala nätverk som en bro till professionellt stöd.

Bemötandet från socialarbetare framstår som avgörande för om unga känner sig trygga nog att berätta om sina erfarenheter. Unga värderar lyhörddhet, konsekvens och att socialarbetaren aktivt tar tid för relationen. En ungdom beskrev sin socialarbetare som ”väldigt lätt att prata med och väldigt pratglad”, vilket gjorde det lättare att öppna sig (Jobe & Gorin, 2013, s. 433). Samtidigt visar studier motsatsen att socialarbetare som inte lyssnar, inte följer upp löften eller inte tar berättelser på allvar skapar misstro. En ung person beskrev att hon berättat om våld i hemmet för sin lärare men att ”ingenting hände efter det” (Jobe & Gorin, 2013, s. 432). När unga upplever att deras berättelser inte leder till handling minskar tilliten både till den enskilda socialarbetaren och till systemet i stort.

Buckley et al. (2011) visar att socialtjänstens beslutsprocess ofta upplevs som ”skrämmande och stressande” (s. 101). Socialarbetare har makt att fatta beslut som påverkar ungas liv på djupgående sätt, vilket kan skapa en känsla av osäkerhet och rädsla. En ungdom beskrev upplevelsen som ”som att gå på äggskal” (Buckley et al., 2011, s. 104). Trots detta kan goda relationer fungera som en skyddande faktor: ”Goda relationer mellan socialarbetare och brukare kan kompensera för de hårdare aspekterna av involveringen” (Buckley et al., 2011, s. 101). Detta visar att empatiska och respektfulla socialarbetare kan mildra systemets hårdare sidor och skapa trygghet.

Kontinuitet i relationer framstår som avgörande. Unga uttrycker att frekventa byten av socialarbetare försvårar tillitsskapande. ”Man behöver ha samma socialarbetare så länge som möjligt, så att en relation kan byggas upp” (Jobe & Gorin, 2013, s. 433). När socialarbetare byts ut måste unga börja om från början och återigen berätta om sina erfarenheter, vilket upplevs som tröttsamt och sårbart.

Jørgensen et al., (2024) visar att unga vuxnas tillit till socialtjänsten i hög grad formas av hur de blir bemötta av socialarbetare. Ett centralt resultat är att unga upplever bemötandet som positivt när socialarbetare lyssnar noggrant, visar genuint intresse och skapar en trygg atmosfär. När socialarbetare är närvarande, tar sig tid och visar att de bryr sig, beskriver unga att de känner sig respekterade och inkluderade (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Vidare uttrycks detta genom att unga upplever lyssnande som mer än att bara höra ord, det handlar om att socialarbetaren visar att deras tankar och känslor spelar roll.

Forskningen visar också att unga lägger stor vikt vid relationens kvalitet. En stabil och personlig relation, där socialarbetaren inte upplevs som ”avlägsen” utan snarare som någon man kan lita på, stärker tilliten (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Unga uppskattar när relationen

får inslag av informell värme, där socialarbetaren ibland kan kännas ”som en vän” (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Detta bidrar till att unga vågar öppna sig och delta mer aktivt i kontakten.

Samtidigt visar resultaten att bristande bemötande snabbt kan underminera tilliten. När socialarbetare upplevs som stressade, ointresserade eller mekaniska i sitt lyssnande känner unga sig förbisedda och mindre benägna att samarbeta (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Flera studier beskriver hur unga ibland ignoreras i möten eller inte får information om vad som händer, vilket skapar osäkerhet och misstro (Jørgensen et al., 2024, s. 553).

En annan viktig aspekt är maktkänslighet. Unga vuxna upplever minskad tillit när socialarbetare använder sin position för att styra samtal, pressa fram idéer eller beskriva dem på ett sätt som förminskar deras kompetens (Jørgensen et al., 2024, s. 555). När unga däremot får ta plats som nyckelpersoner, sätta agendan eller få sina perspektiv erkända, stärks deras känsla av att vara betydelsefulla och därmed deras tillit till socialtjänsten (Jørgensen et al., 2024, s. 556). Unga beskriver återkommande att socialarbetare fattar beslut utan att lyssna på deras synpunkter eller erbjuda möjlighet till dialog. En ung person uttrycker att när socialarbetaren väl bestämt sig finns ingen möjlighet till kompromiss, vilket skapar en känsla av att deras röst saknar betydelse (McCarthy, 2016, s. 375). Denna upplevelse av att beslut presenteras som färdiga och icke-förhandlingsbara bidrar till en upplevelse av maktlöshet och minskar tilliten till socialtjänsten. Flera unga beskriver att de aldrig hört en socialarbetare säga att något kan diskuteras eller omprövas, vilket förstärker känslan av att deras åsikter inte spelar någon roll.

Bemötandet påverkas också av hur unga uttrycker sig. Resultaten visar att unga som är mer verbala eller raka i sin kommunikation riskerar att uppfattas som ”svåra” eller ”aggressiva”, vilket leder till att deras deltagande begränsas. Sex socialarbetare beskriver att unga som talar tydligt och uttrycker starka känslor ibland endast bjuds in till delar av möten eller inte alls, eftersom deras uttryckssätt uppfattas som störande (McCarthy, 2016, s. 377). Detta innebär att unga som försöker göra sin röst hörd riskerar att straffas genom minskat inflytande, vilket ytterligare underminerar deras tillit.

Flera unga beskriver också att de måste uttrycka extrema känslor för att bli tagna på allvar. En 15-årig flicka berättar att socialtjänsten först lyssnade när hon uttryckte att hon skulle skada sig igen, något hon upplevde som djupt kränkande och skrämmande (McCarthy, 2016, s. 377). Detta visar att unga ibland upplever att endast starka eller destruktiva uttryck får genomslag, vilket skapar en farlig dynamik där allvarliga känslouttryck blir ett verktyg för att få uppmärksamhet.

Bemötandet påverkas även av socialarbetarens egna känslor och reaktioner. Unga beskriver att vissa socialarbetare tar kritik personligt och blir defensiva, vilket gör det svårt att framföra klagomål eller önskemål. En ung person beskriver att personalen ofta är ”väldigt defensiv och skyddande om sig själva” när hon försöker framföra kritik (McCarthy, 2016, s. 379). Detta skapar en miljö där unga inte vågar uttrycka sig öppet, av rädsla för negativa reaktioner.

Unga vuxnas erfarenheter av socialarbetares bemötande präglas i resultaten av en återkommande känsla av att bli infantiliserad, misstänkliggjorda och inte tagna på allvar. Flera unga beskriver hur socialarbetare utgår från att de ”är ett barn” och därmed inte förstår sin egen situation, vilket leder till att deras perspektiv nedvärderas och deras förmåga att vara partners i beslutsfattande begränsas: ”Ja, eftersom jag är ett barn säger de, ’Åh, hon vet inte, hon förstår inte’, vilket jag tycker är riktigt orättvist” (Jade, 19 år). Denna typ av bemötande skapar en upplevelse av fel igenkänning, där unga inte erkänns som kompetenta subjekt utan reduceras till en homogen kategori ”barn”, vilket i sin tur bidrar till känslor av att vara dömd, förminskad och osedd i socialtjänstens processer. Sylvie beskriver exempelvis att socialarbetare ”bara trodde att jag var ett galet litet barn”, vilket illustrerar hur negativa och förenklade föreställningar om unga får konsekvenser för hur deras erfarenheter förstås och värderas. Sådana bemötanden leder till en ytlig förståelse av ungas livssituation och relationer, och riskerar därmed att undergräva deras tillit till socialtjänsten som en aktör som kan se, förstå och skydda dem på ett rättvist sätt. När unga upplever att deras röster ignoreras eller avfärdas, minskar deras benägenhet att dela ”sanningsenliga redogörelser” om vad som händer dem, vilket både påverkar deras trygghet och relationen till socialtjänsten (Mitchell, 2022, s. 530).

Samtidigt visar resultaten att bemötande som präglas av respekt, omsorg och erkännande kan få motsatt effekt och bidra till att stärka ungas tillit till socialtjänsten. Ashley beskriver hur en socialarbetare som inte uppträdde ”alldeles proper och domande” utan ”var verkligen som en vän” upplevs som stödjande, närvarande och icke-dömande för henne och hennes familj. Socialarbetarens sätt att ”bara vara där” gjorde att Ashley kände sig lyssnad på och bekräftad, vilket skapade en upplevelse av erkännande och ett mer jämbördigt partnerskap. Denna typ av relationsbaserad praktik, där socialarbetaren visar genuin respekt, tar sig tid och ser ungas styrkor, framstår i resultaten som centralt för att unga ska kunna uppfatta socialtjänsten som en aktör som går att lita på och samarbeta med. Det ligger i linje med tidigare forskning som betonar betydelsen av demokratisk och human praktik som tar hänsyn till olika perspektiv och synliggör barns och föräldrars mänsklighet (Mitchell, 2022, s. 531).

## **7.2 Delaktighet som maktbalans och kommunikativ praktik**

Forskningen visar att ungas delaktighet i socialtjänstens beslutsprocess ofta är begränsad, trots att rätten till inflytande är formellt reglerad. Studier visar att unga inte alltid får tillräcklig information om sina rättigheter eller om de processer de deltar i, vilket försvårar möjligheten att förstå och påverka beslut. Bristande information framträder därför som ett centralt hinder för meningsfull delaktighet. Holland (2010) visar att placerade unga ofta fokuserar mer på relationer än på formella system som vårdplaner, utvärderingar och rättigheter, vilket delvis kan förklaras av att systemen upplevs som svårbegripliga eller inte relevanta för deras vardag (Holland, 2010, s. 1671). Liknande mönster framkommer i Cossar et al. (2016), där ungas förståelse av socialtjänstens beslutsprocess varierade kraftigt. Endast åtta av 24 unga hade en tydlig förståelse av vad en barnskyddsplan innebar, medan majoriteten befann sig i kategorin ”delvis förståelse”, där de försökte pussla ihop fragment av information från familjemedlemmar (Cossar et al., 2016, s. 107–108). De unga kunde därför

inte delta meningsfullt i beslut, vilket tydliggör att delaktighet förutsätter att informationen är både begriplig och relevant. En ung person beskrev exempelvis att hans namn fanns på ”en lista med personer som man inte tycker är helt trygga”, men han visste varken varför eller vad det innebar (Cossar et al., 2016, s. 108). Detta illustrerar hur unga försöker skapa mening i ett system som inte tydligt förklarar sin funktion.

Unga betonar att delaktighet börjar med tydlig, transparent och kontinuerlig information om varför socialtjänsten är involverad och hur processen går till (Jørgensen et al., 2024, s. 552–553). Utan denna information känner de sig osäkra och exkluderade. När information däremot ges öppet och i dialog upplever unga att de inkluderas och kan delta på ett meningsfullt sätt (Jørgensen et al., 2024, s. 553). Unga vuxna beskriver delaktighet som att få vara aktiva deltagare i samtal och beslut under hela processen. Det handlar om att bli lyssnad på, tagen på allvar och få möjlighet att uttrycka sina åsikter (Jørgensen et al., 2024, s. 553). Forskningen visar att unga vill ha inflytande, men att graden av inflytande varierar. Vissa vill påverka beslut direkt, medan andra främst vill förstå besluten och resonemangen bakom dem. Det centrala är att deras perspektiv erkänns och att de får vara delaktiga i processen (Jørgensen et al., 2024, s. 553). Delaktighet beskrivs också som ett sätt för unga att återfå kontroll över sina liv och utvecklas mot självständighet. När unga får utrymme att uttrycka sina behov och påverka beslut stärks deras känsla av handlingsfrihet och kompetens (Jørgensen et al., 2024, s. 553–554). Samtidigt försvåras delaktigheten när vuxna dominerar samtal, pressar fram idéer eller använder sin professionella position för att styra beslutsprocessen (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Delaktighet stärks däremot när socialarbetare aktivt arbetar för att balansera makt, exempelvis genom att låta unga sätta agendan, erkänna deras kunskap eller skapa alternativa sätt att uttrycka sig, såsom musik eller andra kreativa metoder (Jørgensen et al., 2024, s. 554).

Relationens betydelse framträder som en central faktor för delaktighet. I både Cossar et al. (2014) och Sæbjørnsen och Willumsen (2015) framhålls relationen mellan unga och professionella som avgörande för att unga ska våga uttrycka sina åsikter. När unga har en trygg relation till en socialarbetare vågar de delta och ta plats i möten, medan brist på tillit leder till tillbakadragenhet (Cossar et al., 2016, s. 107–108; Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, s. 46–47). Sæbjørnsen och Willumsen (2015) beskriver exempel där ungdomar förbereds inför möten och får stöd att prioritera sin röst, vilket gör att de upplever sig som den centrala personen i processen (Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, s. 47). Jørgensen et al. (2024) beskriver skillnaden mellan mekaniskt lyssnande och omsorgsfullt lyssnande, där det senare möjliggör att unga känner sig sedda och vågar uttrycka sina behov (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Kontinuitet i relationer framstår också som betydelsefullt. Jobe och Gorin (2013) visar att unga upplever att kontinuitet skapar trygghet och förutsättningar för meningsfull delaktighet, medan frekventa byten av socialarbetare leder till frustration och sårbarhet (Jobe & Gorin, 2013, s. 433).

Organisatoriska strukturer framträder samtidigt som begränsande faktorer. Möten och beslutsprocesser är ofta utformade utifrån vuxnas behov snarare än ungas, vilket kan göra att unga känner sig som gäster i en process som rör deras eget liv (Buckley et al., 2011, s. 101).

Ungdomar har ofta liten möjlighet att påverka vem som deltar i möten eller hur de organiseras, vilket kan leda till att de undviker att delta. En flicka beskrev att hon inte ville delta i möten där många professionella var närvarande eftersom hon kände sig övervakad och inte vågade uttrycka sina åsikter (Sæbjørnsen & Willumsen, 2015, s. 46). Buckley et al. (2011) beskriver också socialtjänstens formella strukturer som skrämmande och svårbegripliga, där möten upplevs som skräckinjagande och därmed begränsar möjligheten till meningsfull delaktighet (Buckley et al., 2011, s. 101).

Resultat från McCarthy (2016) visar att delaktigheten varierar beroende på beslutens karaktär. I vardagliga frågor, såsom mat, kläder och aktiviteter, upplever unga ett visst inflytande, även om det ofta präglas av maktkamper mellan unga och personal (McCarthy, 2016, s. 374). När det gäller sociala relationer är delaktigheten mer begränsad. Unga beskriver att de inte kan träffa vänner utan socialarbetarens tillstånd, vilket gör det svårt att upprätthålla relationer. En ung person uttryckte att hon kunde säga vem hon ville träffa, men inte när eller hur länge (McCarthy, 2016, s. 375). I större beslut, såsom placering, familjekontakt, utbildning och framtidsplaner, är delaktigheten generellt låg. Unga har sällan inflytande över placering eller hur flyttar genomförs, och vissa har förts till boenden mot sin vilja, vilket beskrivs som traumatiskt (McCarthy, 2016, s. 376). Familjekontakt framstår som ett område där unga särskilt efterfrågar inflytande. De vill påverka hur ofta och på vilket sätt de får träffa sin familj, men upplever att beslut ofta tas utan tydliga förklaringar, vilket skapar frustration och misstro (McCarthy, 2016, s. 376). Delaktigheten i utbildningsval är också begränsad, då unga ofta förväntas följa traditionella skolvägar trots egna önskemål om alternativ (McCarthy, 2016, s. 377).

Flera faktorer påverkar delaktigheten. Ungas självförtroende och kommunikationsförmåga spelar roll, där tystare unga riskerar att inte bli hörda medan mer uttrycksfulla unga riskerar att betraktas som problematiska (McCarthy, 2016, s. 377). Professionellas kompetens och attityder är också betydelsefulla, då vissa saknar utbildning i delaktighet och har begränsad förmåga att kommunicera stödjande (McCarthy, 2016, s. 379–381). Relationer är avgörande, eftersom unga deltar mer när de har tillit till personalen. En ung person beskrev att han framför sina åsikter till sin socialarbetare innan möten, eftersom han litar på att de förs vidare (McCarthy, 2016, s. 379). Delaktigheten påverkas även av organisatorisk kultur, där inflytandet ofta beror på enskilda medarbetares engagemang snarare än tydliga riktlinjer (McCarthy, 2016, s. 380–381).

Mitchell (2022) visar att det finns en tydlig spänning mellan formella rättigheter och faktisk makt. Unga beskriver att socialtjänsten ofta dikterar deras liv och att de har begränsat inflytande över beslut som rör deras vardag och framtid. Zara beskriver att socialarbetare försöker styra livet eftersom de är vuxna, och att unga har lite att säga till om om de inte protesterar kraftfullt. Detta visar en ojämlik maktrelation där delaktighet inte är självklar utan något som måste kämpas fram (Mitchell, 2022, s. 531). Resultaten visar också att felaktiga bedömningar från socialarbetare påverkar ungas faktiska inflytande. Ashley beskriver hur byten av socialarbetare innebar förändrade attityder som påverkade hennes engagemang. När hon upplevde sig missförstådd ville hon inte fortsätta relationen, medan en socialarbetare som

visade respekt och omsorg öppnade möjligheter för henne och familjen (Mitchell, 2022, s. 531–532). Delaktighet framträder därmed som något som skapas i konkreta interaktioner mellan unga och socialarbetare. När unga bemöts med respekt och erkänns som rättighetsbärare ökar deras benägenhet att se sig själva som partners i beslutsfattandet (Mitchell, 2022, s. 531–532).

Sammanfattningsvis visar forskningen att ungas möjligheter till delaktighet och inflytande i socialtjänstens beslutsprocess påverkas av flera samverkande faktorer. Tydlig och kontinuerlig information är en grundförutsättning för att unga ska förstå och påverka beslut. Trygga och stabila relationer till professionella skapar förutsättningar för att unga ska våga uttrycka sina perspektiv. Samtidigt begränsar organisatoriska strukturer och vuxenstyrda beslutsprocesser ungas faktiska inflytande, särskilt i större beslut som rör placering, familjekontakt och framtidsplaner. Delaktighet framstår därför som en relationell och situationsberoende process som stärks när unga får information, stöd och erkännande, men begränsas när maktobalanser, bristande kommunikation och organisatoriska hinder dominerar.

## **8. Diskussion**

### **8.1 Resultatdiskussion**

Syftet med studien var att undersöka hur unga vuxna beskriver socialarbetares bemötande samt vilka möjligheter de har till delaktighet och inflytande i socialtjänstens beslutsprocesser, och vilken betydelse detta har för deras tillit till socialtjänsten. Resultatet visar att bemötande, delaktighet och tillit är nära sammanlänkade. Ungas vuxnas möjligheter att påverka beslut formas i mötet med socialarbetare, där tillgång till information, relationens kvalitet, maktbalans och organisatoriska strukturer framträder som centrala faktorer. I diskussionen sätts resultaten i relation till Shiers modell och tidigare forskning.

Resultaten visar att ungas vuxnas delaktighet i socialtjänstens beslutsprocesser i hög grad påverkas av hur de bemöts och vilka relationer som skapas med socialarbetare. Detta kan diskuteras med hjälp av Shiers modell för delaktighet, där inflytande förstås som en process som utvecklas i flera steg från att bli lyssnad på till att dela ansvar i beslutsfattande (Shier, 2001, s. 112–114). I denna studie framträder särskilt att delaktigheten ofta stannar på de lägre nivåerna i modellen, vilket får konsekvenser för ungas tillit till socialtjänsten.

Ett centralt resultat i studien är att unga betonar vikten av att bli lyssnade på, men att detta inte alltid leder till faktisk påverkan. Detta kan förstås i relation till Shiers första nivå, där fokus ligger på att barn och unga ges möjlighet att uttrycka sina åsikter (Shier, 2001, s. 112). Att lyssna kan ses som ett första steg mot delaktighet, men resultaten visar att lyssnandet ibland blir symboliskt. När unga upplever att deras åsikter inte leder till förändring riskerar denna nivå att bli en formell praktik utan reellt inflytande. Liknande resonemang förs av Sæbjørnsen och Willumsen (2015), som visar att unga kan känna frustration när de får tala

men inte ser någon konsekvens av det de sagt (Sæbjørnsen och Willumsen, 2015, s. 47). Detta pekar på att lyssnande i sig inte är tillräckligt för att skapa delaktighet, utan att det behöver följas av handling. Shier (2001) betonar att delaktighet utvecklas först när vuxna går vidare från att enbart lyssna till att ge utrymme för inflytande (Shier, 2001, s. 113). Resultaten i denna studie visar därför att socialtjänstens praktik ofta stannar vid den första nivån, vilket begränsar ungas upplevelse av delaktighet.

Dessutom visar resultaten att unga behöver stöd för att kunna uttrycka sina åsikter, särskilt i formella möten. Detta kan kopplas till Shiers andra nivå, där vuxna aktivt ska underlätta för barn och unga att uttrycka sina perspektiv (Shier, 2001, s. 112–113). Resultaten visar att bemötandet blir avgörande i detta steg. När socialarbetare skapar trygghet och använder ett begripligt språk ökar möjligheten för unga att delta, medan ett kontrollerande bemötande kan hämma delaktigheten. Cossar et al. (2016) beskriver hur unga tystnar när de upplever möten som utfrågningar snarare än dialog (Cossar et al., 2016, s. 107). Detta kan tolkas som att bristande stöd i kommunikationen hindrar utvecklingen mot högre nivåer av delaktighet. Shier (2001) framhåller att vuxna behöver skapa strukturer som möjliggör deltagande, vilket innebär att ansvar för delaktighet inte ligger hos den unge utan hos organisationen och professionen (Shier, 2001, s. 113). Resultaten i denna studie indikerar därför att brister i bemötande och kommunikation inte bara påverkar relationen utan också begränsar möjligheten att nå högre nivåer i modellen.

Ett annat viktigt resultat är att unga ofta upplever att deras åsikter inte tas på allvar i beslutsfattandet. Detta kan förstås i relation till Shiers tredje nivå, där barns och ungas perspektiv ska beaktas i beslut (Shier, 2001, s. 113). Att bli lyssnad på utan att påverka kan skapa en upplevelse av maktlöshet, vilket också lyfts av McCarthy (2016), som visar att unga tappat motivation att delta när deras synpunkter inte integreras i beslutsprocessen (McCarthy, 2016, s. 375). Resultaten i denna studie visar ett tydligt glapp mellan intention och praktik. Socialtjänsten kan ha ambitionen att involvera unga, men om återkoppling saknas upplevs delaktigheten som begränsad. Shier (2001) betonar att denna nivå kräver att vuxna aktivt väger in barns perspektiv i sina överväganden (Shier, 2001, s. 113). Resultaten tyder på att detta inte alltid sker, vilket kan förklara varför tilliten påverkas negativt. När unga inte ser hur deras synpunkter påverkar beslut minskar deras vilja att delta, vilket i sin tur kan leda till att delaktigheten ytterligare begränsas.

Resultaten visar också att relationen mellan unga och socialarbetare har stor betydelse för delaktigheten. Detta framträder som ett centralt huvudresultat i studien och kan diskuteras i relation till övergången mellan Shiers tredje och fjärde nivå. För att unga ska kunna involveras i beslutsfattande krävs en relation som präglas av tillit och partnerskap (Shier, 2001, s. 114). När relationen är svag eller präglas av maktobalans blir det svårt att nå denna nivå. Jørgensen et al. (2024) visar att unga känner större delaktighet när de får delta i diskussioner och påverka beslutsprocessen (Jørgensen et al., 2024, s. 554). Resultaten i denna studie visar därmed att relationens kvalitet har direkt betydelse för möjligheten till inflytande.

Ett ytterligare huvudresultat är att delaktighet inte enbart handlar om enskilda möten utan också om hur relationen utvecklas över tid. Resultaten visar att kontinuitet och stabilitet i kontakten med socialarbetare är avgörande för att möjliggöra delaktighet på högre nivåer. När socialarbetare byts ut ofta försvåras möjligheten att bygga tillit, vilket kan hindra utvecklingen mot ett mer jämlikt beslutsfattande. Detta innebär att organisatoriska faktorer indirekt påverkar ungas möjlighet till inflytande.

En ytterligare aspekt som framkommer i resultaten är att organisatoriska villkor påverkar ungas delaktighet. Detta kan diskuteras i relation till Shiers betoning på att delaktighet inte enbart är en individuell fråga utan också en organisatorisk (Shier, 2001, s. 115). Resultaten i denna studie visar att även om socialarbetare vill involvera unga kan tidsbrist, arbetsbelastning och strukturella krav begränsa möjligheten att arbeta på högre nivåer i modellen. Detta kan innebära att delaktigheten i praktiken stannar vid att unga får uttrycka sig, men att de inte involveras i beslutsfattandet.

Studien visar därmed att organisatoriska hinder bidrar till att delaktigheten inte utvecklas fullt ut. Detta resultat tydliggör behovet av att se delaktighet som en del av verksamhetens struktur snarare än enbart som en individuell kompetens hos socialarbetare.

Sammantaget visar den här studien att socialtjänstens praktik ofta befinner sig på de lägre nivåerna i Shiers modell. Unga blir i många fall lyssnade på och får möjlighet att uttrycka sina åsikter, men deras inflytande över beslut är begränsat. Detta skapar ett glapp mellan delaktighet som princip och delaktighet i praktiken. Shiers modell synliggör att verklig delaktighet kräver en progression från lyssnande till gemensamt beslutsfattande, vilket i sin tur förutsätter tillit, stödande, bemötande och organisatoriska förutsättningar. Resultaten i denna studie indikerar att när dessa faktorer saknas riskerar delaktigheten att bli symbolisk, vilket kan påverka ungas tillit till socialtjänsten och deras vilja att delta i beslutsprocesser.

## **8.2 Metodreflektion**

Jag har valt att genomföra en integrativ litteraturstudie med kvalitativ ansats för att skapa en samlad förståelse av unga vuxnas erfarenheter av bemötande, tillit och delaktighet i socialtjänstens beslutsprocesser. Den integrativa litteraturstudien har gjort det möjligt att få en bred och nyanserad förståelse av unga vuxnas erfarenheter av bemötande och delaktighet i socialtjänsten. Samtidigt har arbetet inneburit vissa metodologiska utmaningar. De inkluderade studierna kommer från olika länder och sammanhang, med olika syften, urval och analysmetoder. Detta har krävt ett omfattande arbete med att översätta, omformulera och jämföra resultaten för att skapa en sammanhållen helhet. Skillnader i kulturella och organisatoriska förutsättningar kan påverka hur begrepp som tillit och delaktighet förstås. I analysen har detta hanterats genom att fokus lagts på gemensamma mönster i studierna, i stället för på skillnader mellan länder.

Även om studien utgår från en integrativ ansats, vilket innebär att både kvalitativa och kvantitativa studier kan inkluderas. I detta fall var det endast kvalitativa studier som uppfyllde inklusionskriterierna. Trots detta har den integrativa ansatsen styrt hela arbetsprocessen, från sökning och urval till kvalitetsgranskning och analys. De metodsteg som beskrivs i metodavsnittet, såsom att identifiera meningsbärande enheter, koda, kategorisera och skapa teman, har därför genomförts fullt ut. Det är viktigt att förtydliga detta, eftersom det visar hur ansatsen har påverkat studiens upplägg och genomförande, samtidigt som det klargör att resultatet bygger på ett kvalitativt material.

Tillförlitligheten har stärkts genom en systematisk sök- och granskningsprocess där varje studie bedömts utifrån trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet. Analysens olika steg har redovisats, och det har tydliggjorts hur meningsbärande enheter, koder och teman har identifierats. Detta har bidragit till ökad tydlighet och transparens. Samtidigt innebär den sammanställande processen att vissa nyanser kan ha gått förlorade när resultaten från olika studier har slagits samman till en helhet.

Trots denna begränsning bedöms studiens trovärdighet som hög. Detta beror på att analysen bygger på flera kvalitativa studier med liknande resultat och en tydlig analytisk struktur. Sammantaget har den integrativa ansatsen varit lämplig för att belysa ett komplext och relationellt fenomen som bemötande och tillit i socialtjänstens arbete med unga vuxna.

### **8.3 Vidare forskning**

Denna studie visar att unga vuxnas tillit till socialtjänsten påverkas av både socialarbetares bemötande och de organisatoriska förutsättningar som präglar arbetet. Resultaten tyder på att tillit och delaktighet inte enbart formas i det enskilda mötet, utan också av hur socialtjänsten organiserar sitt arbete och skapar förutsättningar för kontinuitet, tillgänglighet och lyhördhet.

Framtida forskning behöver därför fördjupa förståelsen för unga vuxnas egna perspektiv på bemötande och delaktighet i kontakten med socialtjänsten. Många tidigare studier har fokuserat på barn eller yngre ungdomar, medan unga vuxnas erfarenheter är mindre utforskade. Särskilt viktigt är att undersöka hur övergången från insatser riktade till barn och ungdomar till stöd för vuxna påverkar upplevelsen av stöd, inflytande och kontinuitet. En ökad kunskap om denna övergång kan bidra till mer sammanhängande insatser.

Det finns också behov av forskning som belyser organisatoriska faktorer som påverkar möjligheten att bygga tillitsfulla relationer. Hög arbetsbelastning, personalomsättning och begränsad tid i möten kan försvåra ett relationsbaserat arbetssätt. Studier som undersöker hur arbetsvillkor, ledarskap och organisatorisk kultur inom socialtjänsten påverkar socialarbetares arbete kan bidra till utveckling av mer stabila och långsiktiga kontakter.

Dessutom är det relevant att studera hur digitala arbetssätt påverkar ungas delaktighet. Ökad digitalisering kan skapa nya möjligheter till kontakt, men också riskera att göra möten mer

formella och distanserade. Forskning om hur digitala verktyg kan användas för att stärka delaktighet och tillit är därför viktig.

## 9. Referenser

Arene. (2024). *Etiska rekommendationer för examensarbeten på yrkeshögskolor*. Arene ry. <https://arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2025/ETISKA%20REKOMMENDATIONER%20F%C3%96R%20EXAMENS-ARBETEN%20P%C3%85%20YRKESH%C3%96GSKOLOR.pdf>

Barnombudsmannen. (2022, 1 december). *Artikel 12 – barnets rätt att uttrycka sina åsikter och bli hörd*. <https://www.barnombudsmannen.se/stod-och-verktyg/tolkning-av-barnkonventionen/rattspraxis-gallande-barnkonventionen/analyser-av-domar-och-beslut-som-ror-barnkonventionen/artikel-12--barnets-ratt-att-uttrycka-sina-asikter-och-bli-hord>

Buckley, H., Carr, N., & Whelan, S. (2011). “Like walking on eggshells”: service user views and expectations of the child protection system. *Child & Family Social Work*, 16(1), 101–110. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00718.x>

Cossar, J., Brandon, M., & Jordan, P. (2016). “You’ve got to trust her and she’s got to trust you”: children’s views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, 21(1), 103–112. <https://doi.org/10.1111/cfs.12115>

Forsberg, C., & Wengström, Y. (2016). *Att göra systematiska litteraturstudier: Värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning* (3:e uppl.). Natur & Kultur.

Gallagher, M., Smith, M., Hardy, M., & Wilkinson, H. (2012). Children and Families’ Involvement in Social Work Decision Making. *Children & Society*, 26(1), 74–85. <https://doi.org/10.1111/j.1099-0860.2011.00409.x>

Hingley-Jones, H., & Ruch, G. (2016). “Stumbling through”? Relationship-based social work practice in austere times. *Journal of Social Work Practice*, 30(3), 235–248. <https://doi.org/10.1080/02650533.2016.1215975>

Hippocrates Guild. (2021). *Ungdom / FN*. <https://hippocratesguild.com/sv/ungdom-3>

Holland, S. (2010). Looked after children and the ethic of care. *The British Journal of Social Work*, 40(6), 1664–1680. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp086>

Jobe, A., & Gorin, S. (2013). “If kids don’t feel safe they don’t do anything”: young people’s views on seeking and receiving help from Children’s Social Care Services in England. *Child & Family Social Work*, 18(4), 429–438. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00862.x>

Jørgensen, T., Seim, S., & Njøs, B. M. (2024). How children and young people understand and experience individual participation in social services for children and young people: a synthesis of qualitative studies. *European Journal of Social Work*, 27(3), 546–559. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2256490>

Križ, K., & Skivenes, M. (2017). Child welfare workers' perceptions of children's participation: a comparative study of England, Norway and the USA (California). *Child & Family Social Work*, 22(S2), 11–22. <https://doi.org/10.1111/cfs.12224>

Lauritzen, C., Vis, S. A., & Fossum, S. (2018). Factors that determine decision making in child protection investigations: A review of the literature. *Child & Family Social Work*, 23(4), 743–756. <https://doi.org/10.1111/cfs.12446>

McCarthy, E. (2016). Young People in Residential Care, their Participation and the Influencing Factors. *Child Care in Practice : Northern Ireland Journal of Multi-Disciplinary Child Care Practice*, 22(4), 368–385. <https://doi.org/10.1080/13575279.2016.1188763>

Mitchell, M. (2022). 'Because I'm a kid ...': The struggle for recognition of children and young people involved in child and family social work. *Child & Family Social Work*, 27(3), 526–534. <https://doi.org/10.1111/cfs.12905>

Saebjornsen, S. E. N., & Willumsen, E. (2017). Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions. *Child & Family Social Work*, 22(Supp.2), 43–53. <https://doi.org/10.1111/cfs.12242>

Shier, H. (2001). Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. *Children & Society*, 15(2), 107–117. <https://doi.org/10.1002/chi.617>

Socialstyrelsen (2019) Om socialtjänsten för barn och unga. Hämtad från: Om socialtjänsten för barn och unga- Koll på soc (kollpasoc.se ).

Socialstyrelsen. (2021). *Socialtjänstens ansvar i rättsprocessen*. Kunskapsguiden. <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/barn-och-unga-som-begar-brott/socialtjanstens-ansvar-i-rattsprocessen>

Torraco, R. J. (2005). Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356–367. <https://doi.org/10.1177/1534484305278283>

Tregeagle, S., & Mason, J. (2008). Service user experience of participation in child welfare case management. *Child & Family Social Work*, 13(4), 391–401. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00564.x>

Törnqvist, T., & Tryblom, C.-G. (2019). *Socialtjänstens insatser för barn och unga : en introduktion* (Upplaga 1). Norstedts juridik.

Valencia-Contrera, M., Vilchez-Barboza, V., Do Carmo Cruz Robazzi, M. L., Quintana-Zavala, M., Castro-Bastidas, J., Ardiles-Irarrazabal, R.-A., Lozano-Romero, A., Vallejos Vergara, S., Villa-Velasquez, J., Rivera-Rojas, F., Cancino Jiménez, D., Febré, N., & Valenzuela-Suazo, S. (2024). INTEGRA methodology for the development of integrative reviews: origins, guidelines, and recommendations. *Data & Metadata*, 3. <https://doi.org/10.56294/dm2024.401>

Van Bijleveld, G. G., Dedding, C. W. M., & Bunders-Aelen, J. F. G. (2015). Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: a state-of-the-art review. *Child & Family Social Work*, 20(2), 129–138. <https://doi.org/10.1111/cfs.12082>

Vård- och omsorgsanalys. (2024). *Väl förtrogen? En analys av befolkningens förtroende för socialtjänsten* (Rapport 2024:2). Myndigheten för vård- och omsorgsanalys.

Westbratt, A., & Caesar, J. (2024). *Ungdomars uppfattning och tillit till socialtjänsten* [Examensarbete, Linnéuniversitetet]. DiVA.

Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>

Wihlborg, A. (2022, 22 februari). *Desinformation skadar socialtjänsten*. Framtidens Karriär – Socionom. <https://socioekonomkarriar.se/2022/02/22/desinformation-skadar-socialtjansten>

## 10. Bilagor

### Bilaga 1. Sammanställning av inkluderade artiklar

Titel	Metod	Målgrupp	Land	Författare och år
Like walking on eggshells': service user views and expectations of the child protection system	kvalitativ undersökning baserad på djupintervjuer med totalt 67 serviceanvändare.	13 unga personer mellan 13 och 23 år	samlade in intervjuer från 16 olika geografiska områden i <b>Irland</b>	Buckley et al. (2011)

‘You’ve got to trust her and she’s got to trust you’: children’s views on participation in the child protection system	Studien är kvalitativ	barn och unga i åldern 6–17 år	Studien genomfördes i England, inom två lokala myndigheter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• shire county,</li> <li>• outer London borough</li> </ul>	Cossar et al., (2016)
‘If kids don’t feel safe they don’t do anything’: young people’s views on seeking and receiving help from Children’s Social Care Services in England.	Studien använder en kvalitativ metod.  24 unga intervjuades i djupgående, semistrukturerade	Studien riktar sig till unga personer mellan 11 och 17 år.	Studien genomfördes i England, i sex olika lokala myndighetsområden (local authorities) inom det brittiska barnskyddssystemet.	Jobe & Gorin, (2013)
Young People in Residential Care, their Participation and the Influencing Factors	kvalitativ fallstudie.  Totalt deltog sex ungdomar och tio socialarbetare	Målgruppen i studien är ungdomar i åldern 12–18 år.	Studien genomfördes i västra delen av Irland.	McCarthy, (2016)
How children and young people understand and experience individual participation in social services for children and young people: a synthesis of qualitative studies.	Studien använder kvalitativ metasyntes, närmare bestämt meta-etnografi.	Barn och unga i åldern 4–23 år	Det här är inte en enskild landsstudie, utan en internationell metasyntes. De 25 inkluderade studierna kommer från 12 olika länder.	Jørgensen et al., (2024)
Because I’m a	Studien använder en	Målgruppen i studien är unga	Studien genomfördes i	Mitchell, (2022)

kid...':The struggle for recognition of children and young people involved in child and family social work	kvalitativ metod. semistrukturerade, djupgående intervjuer med unga, familjemedlemmar och professionella	personer 12–19 år som varit involverade i socialtjänstens arbete och Family Group Conferencing.	Skottland (Storbritannien)	
Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions	Kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer och kvalitativ innehållsanalys.	Målgruppen i studien är sårbara ungdomar (13–16 år) som har erfarenhet av att delta i interprofessionella team möten inom norsk barnavård (ansvarsgrupper).	Studien är genomförd i Norge.	Saebjornsen & Willumsen (2017)
Looked After Children and the Ethic of Care	Studien använde en kvalitativ metod	Åldrarna i studien varierade från 10 till 20 år.	Studien genomfördes i Storbritannien, specifikt i Wales (Cardiff University och en lokal myndighet i Wales).	Holland, (2010)

## Bilaga 2. Inklusionskriterier

Kriterium	Beskrivning	Syfte
<b>Språk</b>	Artiklar publicerade på svenska eller engelska.	Säkerställa att materialet är tillgängligt och begripligt för forskaren

<b>Peer review</b>	Endast vetenskapligt granskade artiklar inkluderades.	Garanterar vetenskaplig kvalitet och trovärdighet.
<b>Publiceringsår</b>	Artiklar publicerade år 2000 eller senare.	Fokusera på aktuell forskning inom socialt arbete och barns delaktighet.
<b>Tillgänglighet</b>	Artiklar tillgängliga i fulltext via Umeå universitetsbibliotek.	Möjliggöra fullständig granskning av metod och resultat.
<b>Empiriskt innehåll</b>	Studier med empiriskt material baserat på ungas egna erfarenheter.	Fånga autentiska perspektiv på bemötande, tillit och delaktighet.
<b>Teoretisk relevans</b>	Teoretiska artiklar inkluderades endast vid direkt koppling till studiens fokus.	Komplettera empiriska resultat med teoretiska resonemang kring delaktighet.

### Bilaga 3. Urvalsprocessens steg

<b>Steg</b>	<b>Beskrivning</b>	<b>Syfte</b>
<b>Steg 1: Titelgranskning</b>	Artiklarnas titlar granskades för att identifiera studier som var relevanta för ämnet. Artiklar som inte berörde unga eller socialtjänstens arbete exkluderades.	Att snabbt sortera bort irrelevanta studier och fokusera på forskning inom socialt arbete och ungdomars erfarenheter.
<b>Steg 2: Abstractgranskning</b>	Abstracts lästes för att säkerställa att studierna behandlade bemötande, tillit eller delaktighet samt att ungas perspektiv fanns representerat	Att förfinas urvalet och säkerställa att artiklarna svarade mot studiens syfte och frågeställningar.

<b>Steg 3: Fulltextgranskning</b>	Artiklarna lästes i fulltext för att möjliggöra en mer noggrann bedömning av relevans och kvalitet.	Att slutgiltigt välja artiklar med empiriskt material och tydlig koppling till ungas erfarenheter av socialtjänsten
---------------------------------------	---	---

#### **Bilaga 4. Granskningsmallar som användes**

<b>Granskningsområde</b>	<b>Bedömningsfrågor</b>	<b>Syfte</b>
<b>Trovärdighet</b>	Är syfte, metod och analys tydligt beskrivna? Finns koppling mellan data och resultat?	Bedöma om resultaten framstår som rimliga och välgrundade.
<b>Pålitlighet</b>	Är forskningsprocessen systematiskt genomförd och transparent redovisad?	Säkerställa att studien genomförs på ett strukturerat och reproducerbart sätt.
<b>Överförbarhet</b>	Är kontext, deltagare och urval tillräckligt beskrivna?	Bedömning om resultaten kan överföras till liknande sammanhang.