

"Det handlar jättemycket om tillit"
– ungas röster om kontakten med socialtjänsten



”

En sak som brukar funka för mig är ”vi provar bara, kanske 10 minuter så får vi se hur det känns”.

Då brukar man säga ”okej då” och så brukar det sluta med att det känns okej.

Förord

Maskrosbarn är en barnrättsorganisation vars målgrupp är ungdomar, 13–19 år, med en eller flera föräldrar som har ett missbruk eller mår psykiskt dåligt. Vi arbetar stödjande i nio olika program, där vi möter ungefär 100 ungdomar i veckan. Vi bedriver också ett omfattande påverkansarbete där vi når ytterligare tusentals ungdomar varje år, samt professionella och politiker/ beslutsfattare. Vårt påverkansarbete utgår alltid från det som barn och unga själva säger och det vi för fram är deras egna perspektiv och röster. Utgångspunkten i vårt arbete är att barn och unga är experter på sin egen situation. De har rätt till delaktighet och behöver involveras för att vi på bästa sätt ska kunna hjälpa och stödja dem.

Denna rapport bygger på 20 intervjuer med ungdomar i olika delar av Sverige, en workshop med ungdomar och yrkesverksamma socialsekreterare enligt metoden tjänstedesign, samt på de samtal vi haft med tusentals ungdomar under de senaste tolv åren. Samtliga av de 20 intervjuade ungdomarna har egna erfarenheter av kontakt med socialtjänsten och tillhör vår målgrupp. Texten är indelad i kronologisk ordning, från första kontakten med socialtjänsten till återkoppling/ uppföljning efter samtal.

Rapporten togs fram år 2017 på uppdrag av Socialstyrelsen, som en del i myndighetens arbete med kunskapsstödet Att samtala med barn. Kunskapsstödet finns att ladda ner på Socialstyrelsen hemsida <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/barn-och-unga/>



Innehåll

Första kontakten	6
- Kallelse och information	6
- Checklista	6
Under samtalet	8
- Inledning och struktur	8
- Att närma sig det svåra	8
- Information	9
- Tydlighet och transparens i informationen	10
- Dokumentation	10
- Miljö	13
- Alternativa platser för samtalet	13
- Digitala samtal som alternativ	16
- Att använda hjälpmedel i samtal	16
- Att få ta med sig en person som stöd	17
- Att få ha enskilda samtal med sin socialsekreterare	18
Bemötande	21
- Att känna att socialsekreteraren bryr sig	21
- Att vara personlig	22
- Att bygga en relation	22
- Ärlighet och tillit	23
- Att bli tagen på allvar	23
- Att avsluta ett samtal	24
Efter samtalet	26
- Återkoppling	26
Skillnad mellan utredande och stödjande samtal	26
- Att personen bryr sig	26
Slutord	27

Första kontakten

Kallelse och information

Att bli kallad till möte på socialtjänsten beskrivs av ungdomarna som något som väcker många frågor och ofta leder till mycket oro. Det är därför viktigt att kallelsen är tydlig och innehåller relevant information, som direkt kan besvara en del av ungdomarnas frågor. Det är individuellt hur de vill få sina kallelser. Många tycker att ett brev är att föredra första gången de blir kallade; andra vill hellre kontaktas via telefonsamtal eller SMS vilket dock förutsätter att socialsekreteraren har rätt telefonnummer. Efter det första mötet vill ungdomarna komma överens med sin socialsekreterare om hur eventuella kommande kallelser ska skickas.

Det allra viktigaste är dock att kallelsen alltid är adresserad till barnet och inte till föräldern. Flera av de intervjuade ungdomarna har varit med om att kallelsen skickats till föräldern istället för till dem själva. Den övergripande känslan blir då att det är föräldern som står i fokus och att barnet ”försvinner” bakom föräldrarnas problem. Ungdomarna vill att det ska vara tydligt att de själva kommer att vara det viktigaste i detta möte; att det i huvudsak handlar om dem och om deras situation. En ungdom säger följande:

”Om jag inte ens kan få brevet till mig själv så känns det ju inte som att det handlar om mig. Alls. Så liksom vad ska jag då där att göra? Skicka den till mig så känns det som att det är om mig.”

Checklista

En första kallelse ska enligt ungdomarna, oavsett om den sker via brev, telefon eller på annat sätt, innehålla följande information:

- Datum och tid för mötet.
- Adress med vägbeskrivning om det kan vara svårt att hitta, tydliga anvisningar för entrédörr om det finns flera samt våningsplan/hiss. Inkludera också information om ev. anmälan i receptionen.
- Information om vilka som ska vara med på mötet, gärna med bild på ansvarig socialsekreterare.
- Kort information om anledningen till mötet, till exempel inkommen anmälan och vad anmälan handlar om.
- Behöver barnet förbereda eller ta med något till mötet?
- Information om att det går bra att ta med sig en (valfri) person som stöd.
- Kontaktinformation till socialsekreterare om datum och tid inte passar, samt för att kunna ställa frågor. Inkludera information om att det går bra att höra av sig via telefon, SMS, e-post, samt eventuella telefontider.
- Kort information om vilka socialtjänsten är och att de finns till för att hjälpa.
- Länk till koll på soc, där det finns mycket bra information om socialtjänsten, utredningar, rättigheter etc.



Ja, hon säger typ "är det här det rätta?" om hon ska skriva ner någonting. Då kan man säga "ja, det är så min uppfattning var" och om det inte var så, så säger man "nej, det var inte riktigt så jag menade".

Under samtalet

Inledning och struktur

Liksom kallelsen ska vara riktad till den unge, ska också bemötandet alltid riktas mot den unge först oavsett vilka andra som är med på mötet. Flera ungdomar berättar om situationer då socialsekreteraren först hälsat på föräldern eller annan vuxen som är med. En ungdom säger såhär:

”Om de hälsar på min förälder först så känns det ju som att hela mötet inte ens ska handla om mig. Hälsa på mig först. För att är vi där för mig så är det mig det handlar om och då är det jag som ska vara i fokuset. Jag tycker inte om att vara i fokus men i en sån här situation måste jag få känna att jag är viktigast för hur ska jag annars nånsin känna mig trygg?”

Ungdomarna fick frågan om hur själva samtalet bör struktureras för att det ska kännas så bra som möjligt. Vad vore ett bra sätt att inleda ett samtal på? Två av ungdomarna säger såhär:

”Man kan ju alltid börja med ”Hur mår du?”, ”Har din dag varit bra? Det behöver inte vara jättemycket. Så att man kan känna, jamen, lite mer normalt prat som typ människa till människa istället för vuxen till barn.”

”Jag tycker alltid att man kan börja lite lättsamt i alla fall. Kanske lite allmänt och fråga hur det står till hemma och inte gå direkt rakt på sak, typ ”har din mamma slagit dig något mer den här veckan då?” Det är en ganska dålig öppningsfras.”

Vad skulle vara ett dåligt sätt att inleda ett möte?

”Hur känner du angående pappa?, typ. Liksom då blir det väldigt, väldigt opersonligt och då blir det ju så att pappa hamnar i fokus när det egentligen borde vara jag. Och det har hänt ett par gånger och då har jag blivit lite ledsen.”

Att närma sig det svåra

Ungdomarna fick också frågan om hur socialsekreteraren kan närma sig, och ställa, de svåra frågorna. De förstår att det är nödvändigt att de svåra frågorna ställs, men säger att det kan ta olika lång tid för olika människor att kunna öppna upp och berätta om sin hemsituation. Många av dem lyfter vikten av att se dem som individer; vad fungerar bäst för just den här unika personen? Ett tips från ungdomarna är att den vuxne kan fråga dem om det känns okej att prata om de här sakerna nu, eller om det ska få vänta till lite senare. Flera av dem säger att det kan behövas tid, ibland flera möten, innan

de känner sig redo att öppna upp om något de kanske aldrig tidigare har berättat för någon. Andra vill hellre berätta relativt omgående, det finns ingen mall som passar alla. Två av ungdomarna säger följande om hur socialsekreteraren kan göra:

”Det handlar tror jag mest om att läsa av situationen. Hur väl ungdomen känner sig manad att berätta vad de känner att de vill berätta. Om det är så att de verkar väldigt framåt och pratar på väldigt mycket så kan det vara rätt tillfälle att ställa den frågan, om hur det är hemma. Medan om de tycker att det är väldigt jobbigt då tror jag att man ska ta flera möten och att det ska kännas som en lugn process.”

Att som socialsekreterare vara lyhörd inför hur och när en ungdom är redo att prata om det som är svårt är dock inte samma sak som att linda in det eller ”tassa runt” ämnet, något ungdomarna inte vill att vuxna ska göra. De vill att det ska vara uttalat varför de är där och att socialsekreteraren ska förklara varför det är så viktigt att de berättar som det är. Det betyder också mycket att socialsekreteraren visar förståelse för, och benämner, att saker kan vara svåra att prata om. En ungdom ger följande förslag:

”Man kan ju liksom dra en liten inledning. Typ att jag vet att det här är jobbigt men jag behöver fråga det här. Är du redo eller vill du ta det snart?”

Information

Något ungdomarna lyfter som en brist i den kontakt de har haft med socialtjänsten är information. Många ungdomar upplever att de har fått alldeles för lite information - eller ingen information alls. De vet inte varför de har blivit kallade till möten, vad en utredning egentligen innebär, vilken hjälp som är möjlig att få, vad som händer med det de berättat, vilka som kommer att få veta vad som sägs, vad som ska hända framöver. En ungdom beskriver känslan vid första kontakten på följande sätt:

”Ärligt talat, i början, mitt första utredningssamtal, då var det liksom ”Vad kommer hända? Kommer de ta ifrån mig min mamma?” Dom klargjorde aldrig vad en utredning var.”

Ungdomarna önskar få information om alla steg i processen. Några av dem har fått informationsbroschyrer om exempelvis insatser, som då ofta varit skrivna på ett sätt som gör informationen svår att ta till sig som ungdom, med svåra ord och begrepp. De önskar istället att både skriftlig och muntlig information anpassas efter dem. En ungdom säger såhär:

”En gång frågade jag om vad de hade för insatser. Jag minns ingenting av det mötet nu efteråt för de pratade så mycket och pratade och pratade och kollade inte med mig att jag var med liksom så ja visst jag fick ju information men jag förstod ju ingenting av den.”

Det är således viktigt att socialsekreteraren försäkras sig om att ungdomen har förstått informationen. Det är inte alltid tillräckligt att få muntlig information under ett möte, när ungdomen kan vara både nervös, orolig och stressad. För många kan det hjälpa att få samma information flera gånger – gärna både muntligt och skriftligt. De kan också behöva få prata igenom informationen med sin socialsekreterare och få möjlighet att ställa frågor. En ungdom säger följande om hur information kan förmedlas på ett bra sätt:

”Att man sitter och pratar om det. Eller typ att man får ett papper och en fråga om hur man känner angående det här och förstår du det där, förstår du innebörden och så här har du rätt till så att det blir väldigt konkret liksom. För det är ju lättare om det blir rakt på sak så där.”

Tydlighet och transparens i informationen

Ungdomarna vill att socialsekreteraren ska vara både tydlig och transparent för att göra situationen så begriplig som möjligt. Önskan om tydlighet gäller framförallt socialtjänstens befogenheter; vilket stöd är möjligt att få här? Vilka insatser finns? Vad kan ni hjälpa mig med? De vill också att socialsekreterarens arbete ska vara så transparent som möjligt när det gäller dem själva, till exempel vilka kontakter som tagits, vilka som kommer att tas men också vad syftet är med de kontakterna. Ytterligare en återkommande fråga är vad som händer med det ungdomarna berättar. Flera ungdomar pratar om just tystnadsplikt och sekretess; de vill och behöver få veta vilka som får ta del av det de berättar och varför. De vill till exempel få veta om det de säger kommer att delges föräldrarna. En ungdom berättar att hon aldrig fick information om vad socialtjänstens sekretess innebar utan trodde att socialsekreteraren hade absolut tystnadsplikt, vilket bidrog till en känsla av enorm besvikelse – och minskat förtroende för socialtjänsten – när föräldrarna sedan fick veta vad som sagts i samtalet. En annan ungdom säger så här om sina önskemål kring information och tydlighet i kontakten med socialtjänsten:

”Det är väl att berätta om processerna kanske. Berätta vad jag har för rättigheter, berätta vad de kan göra, typ så här allt jag säger nu behöver mina föräldrar få reda på det eller hålls det hemligt bara mellan oss eller? Hur information förmedlas kring en själv.”

Dokumentation

Frågan om dokumentation kom upp ett flertal gånger under intervjuerna, även när intervjufrågorna handlade om bemötande och hur den vuxne kan skapa trygghet i mötet. För ungdomarna handlar det till väldigt stor del om hur närvarande den vuxne upplevs vara, en närvaro som är helt avgörande för känslan av tillit och förtroende. Flera av dem berättar om möten där de upplevt att de själva burit ansvaret för samtalet, då socialsekreteraren varit upptagen med att anteckna och knappt mött deras blick under

hela samtalet. Ungdomarna beskriver att detta kan leda till stress och oro på olika sätt. De analyserar varför den vuxne skrev så mycket vid ett samtalsämne, men mindre vid ett annat. De oroar sig för om de blir uppfattade på rätt sätt och om allt det där viktiga verkligen kom med. Ungdomarna känner också att de inte blir tagna på allvar när de inte får respons av personen de samtalar med, då hen inte möter deras blick utan tittar ner i sina papper och skriver. Två ungdomar beskriver på följande sätt hur socialsekreterarens skrivande kan påverka responsen och känslan av att ha en dialog:

”Det känns ofta som att socialsekreterare inte riktigt lyssnar utan att de bara skriver ner och de kan ju lika gärna skriva en novell, vad vet jag? Det känns som att man inte får någon kontakt med personen, som att man sitter och pratar med en robot som är installerad på att säga mm och jaa och skriva ner.”

”Det handlar om att de skriver ner allt du säger. Sitter de och skriver ner allt du säger och sitter de och tittar ner i pappret och inte lyssnar på vad du säger, då känns det som om de inte ens bryr sig om vad du säger.”

En återkommande aspekt av dokumentationen är känslan av kontrollförlust, då ungdomen inte har en aning om vad den vuxne skriver. Att inte veta vad som dokumenteras innebär också en oro på längre sikt, då ungdomen efter samtalet kan gå och fundera på om det där allra viktigaste verkligen kom med. Ungdomarna förstår att det finns skyldigheter att skriva ner det som sägs och många av dem har konkreta förslag på hur detta kan göras, på ett sätt som blir bra för dem. Deras tips innebär att en dialog möjliggörs, där båda är delaktiga i samtalet, ungdomen vet vad som dokumenteras - samtidigt som kravet på dokumentation kan uppfyllas.

Hur kan socialsekreteraren dokumentera det som sägs i mötet så att det blir så bra som möjligt för dig?

”Om dom istället sitter och lyssnar och bara skriver ner några stödord och fortsätter lyssna samtidigt. Så har min psykolog gjort hela tiden och det har varit liksom perfekt.”

”Typ att spela in det. Och sen skriva ner efter det. För om jag sitter och berättar typ två helt olika saker samtidigt så kanske du bara hinner skriva ner en av dem liksom. Så då är det bättre att man spelar in dem, så att man får in både det dåliga och det bra.”

”Ett förslag är att man som ungdom och socialsekreterare går igenom allt tillsammans. Att jag får se, typ om man har en whiteboard-tavla, eller om man sitter och skriver tillsammans och går igenom det så att jag kan säga att nej men det här menade jag inte eller det här vill jag ändra på. Och det här är precis rätt, du har formulerat dig rätt. Så känns det som om vi gör det tillsammans. Det tycker jag är ett jättebra förslag för det skulle underlätta för mig som ungdom. Jag vet ju inte vad det är de sitter och skriver ner, alltså jag ser ju ingenting och jag får inte veta någonting så det skulle underlätta för mig. Att veta vad det är de skriver.”

”Oftast sitter de bara där när du pratar och antecknar. Alltså, visa lite ansiktsuttryck. Visa nånting! Och så kan man skriva efteråt, om det verkligen är något man vill komma ihåg så kan man skriva det i ett kortfattat ord och sen kan du skriva meningen.”

”Typ som vi gör nu, att du sa att du ska skriva ner det här sen och att du kommer radera inspelningen. Det tror jag på, för du kan ju ha fokus på mig och titta på mig och det blir ett samtal. Annars blir det mer som att de har en konversation med bordet typ och jag pratar med någons panna.”

Sammanfattad lista med ungdomars tips för dokumentation

- Att ha en whiteboard-tavla där båda kan skriva ner det viktigaste som sägs under mötet.
- Att sitta bredvid varandra och tillsammans dokumentera det som sägs.
- Att socialsekreteraren spelar in samtalet och skriver ner det efter mötet.
- Att ha en projektor där ungdomen kan se på en skärm vad som skrivs ner.
- Att socialsekreteraren skriver ner stödord för minnet under mötet.
- Att oavsett metod, ha som rutin att i slutet av mötet alltid dubbelkolla med ungdomen att det som skrivits ner stämmer.

Även här är det individuellt vad ungdomarna föredrar, det finns inget sätt att dokumentera som passar alla. Ge olika förslag till ungdomen och bestäm tillsammans vad som blir bäst i just det här mötet.

Miljö

Ungdomarna beskriver att den fysiska miljön är enormt viktig för känslan i mötet. Många upplever det som otryggt att komma till socialtjänsten och refererar till ”fängelse” och ”sjukhus” när de berättar om miljön på socialkontoret. En kal, stel och steril miljö bidrar till ytterligare nervositet och oro. Ungdomarna önskar sig istället en varm, ombonad miljö där det finns en ”hemmakänsla”, vilket gör mycket för deras känsla av trygghet och gör det lättare att prata om sådant som är svårt. Det betyder också väldigt mycket för ungdomarna att se att någon faktiskt har ansträngt sig för att göra det fint för deras skull. Att någon har tänkt på dem. Två ungdomar säger följande om hur de önskar att miljön ska vara på socialtjänsten:

”För mig är det väldigt viktigt att det ska vara mycket saker. Alltså, som att det verkligen är någon som jobbar där. Om man sitter i ett kontor eller i ett samtalsrum att det ska vara mycket saker. Jamen tavlor, pärmar eller böcker. För är det liksom bara ett tomt rum med kala väggar, då känner det ju lite som ett fängelse.”

”Mysbelysning är viktigt för mig. Och det är väl klart att det är fin konst på soc men den är ju ganska obegriplig ibland. Liksom såhär roligare färger, kanske en rosa eller blå tapet eller någonting lite mer roligt än bara grå väggar, ett bord och fem stolar. Det räcker med att lägga kuddar och filtar i stolarna så är det så mycket mera mysigt och det känns mer hemtrevligt bara av det.”

Alternativa platser för samtal

Ungdomarna vill bli erbjudna alternativa platser för samtal med socialtjänsten. Även om det finns möten som av olika skäl måste ske på socialkontoret, så vill de erbjudas möjligheten att byta miljö, när det är möjligt. Socialkontoret kan, som tidigare nämnts, för många ungdomar uppfattas som en otrygg miljö och samtalet kan därför underlättas av att träffas på annan plats. Några ungdomar lyfter också att känslan av maktobalans mellan dem själva och socialsekreteraren kan minska genom att få vara i en välbekant eller trygg miljö. Ibland kan det också vara skönt att slippa titta någon annan i ögonen när de ska berätta om sådant som är jobbigt eller svårt. En ungdom säger:

”Man kanske kan välja en tryggare plats för ungdomen, det spelar ingen större roll var, det kan vara McDonalds eller en parkbänk. Någonstans där ungdomen har sin hemmaplan liksom och är lite högre upp så, det tror jag absolut att jag hade tyckt var skönt.”



**Samtalsrum före
ny inredning**





Samtalsrum efter
ny inredning

Digitala samtal som alternativ

Många ungdomar säger att de helst vill ha fysiska möten med sin socialsekreterare varje gång. Andra ungdomar är öppna för att använda olika former av digitala verktyg för vissa samtal, men tycker samtidigt att det är viktigt att det digitala samtalet inte får ersätta det personliga mötet helt. Det är ett komplement som kan användas, om den enskilda ungdomen föredrar det. Många lyfter också att det har mycket att göra med relationen till socialsekreteraren; vid långvarig kontakt där man känner varandra kan det fungera bra att ibland ha möten via telefon, chatt eller skype, men ungdomen måste få bestämma det själv. Två ungdomar säger följande om fördelarna med att ha alternativa samtal:

”Ja...om jag känner personen och kanske ska berätta något jobbigt och så orkar jag inte se deras min eller så. Eller om jag har en dålig dag och jag kanske inte orkar gå ut men jag vill ändå verkligen ha det där mötet. Det skulle vara bra för då blev ju ändå mötet av liksom.”

”Ja, om man har svårt att prata öga mot öga så är det ju lättare att man tar det via en chatt. Så kan man förklara hur det är, om man har lättare för det.”

En ungdom vill kunna se sin socialsekreterare under mötet och säger såhär om att ha samtal via chatt:

”Det skulle kännas så opersonligt. Jag skulle känna mig jätteotrygg. Jag skulle känna mig mycket tryggare om jag kunde se personen, se deras ansiktsuttryck och liksom såna saker, för annars kan det ju vara ganska lätt att tolka den personen fel ifall de säger någonting och då kan det ju bli fel på så sätt också.”

Det är alltså väldigt individuellt vad ungdomarna föredrar, men det är tydligt att det behöver finnas fler alternativ till det fysiska mötet. Ungdomarna måste själva få styra hur de vill mötas. Många ungdomar lyfter också svårigheten att komma i kontakt med socialtjänsten överhuvudtaget och vill att det ska bli lättare att få kontakt, även utanför skoltid. Där kan alternativ som telefon, chatt och skype vara väldigt viktiga.

Att använda hjälpmedel i samtal

Ungdomarna fick frågan om de kan komma på andra sätt som de skulle kunna uttrycka sig på, när det känns svårt att prata. Att få möjligheten att skriva ner saker och lämna till sin socialsekreterare är ett återkommande önskemål. Två ungdomar säger såhär:

”Om inte ungdomen vill prata då kan den typ få en bok där den kan skriva, om den är bättre på att skriva och formulera sig så.”

”Alltså, det beror ju helt på hur man är från person till person också. För vissa är det ju lättare att skriva. Jag tycker det är jättesvårt personligen att bara sätta mig ner och prata och öppna upp mitt hjärta för någon som ska kunna hjälpa en liksom.”

Flera av ungdomarna tycker att det kan underlätta att få göra något med händerna samtidigt som mötet pågår, till exempel rita eller måla. En ungdom ger följande förslag:

”För mig hjälper det ganska mycket när jag får hålla på med något annat. Om det finns en skål med stressbollar eller en Rubiks kub eller vad som helst. För mig hjälper det. Då får man något annat att koncentrera sig på.”

Det kan upplevas som ett stort ansvar att berätta fritt om sitt liv och sin situation när det inte finns något att utgå ifrån. Några ungdomar har erfarenheter av hjälpmedel som kan underlätta samtalet, till exempel att få göra tids-/livslinjer, behovsträd och liknande, tillsammans med sin socialsekreterare. En ungdom säger såhär:

”Jag har gjort en tidslinje en gång men inte på soc. Jag tror att det skulle vara väldigt bra på soc också för oftast när man gör typ sin livslinje då ser man när problemen började. Då kan jag liksom berätta hur det var och att det var här allting började. Istället för att ställa frågor om när ens problem började, då ser man oftast inte det på rak arm.”

Att få ta med sig en person som stöd

Ungdomarna vill bli informerade om möjligheten att ta med sig en valfri person som stöd till möten på socialtjänsten. Vissa av dem föredrar att komma ensamma och för andra skulle det underlätta oerhört att få ta med sig någon de litar på. Ungdomarna är dock överens om att de vill erbjudas möjligheten – och framförallt få vetskap om – att det går bra att ta med sig någon. De flesta av dem känner inte till att det överhuvudtaget är möjligt, trots en i vissa fall långvarig kontakt med socialtjänsten.

Några av ungdomarna säger följande om att få ta med sig en person som stöd till mötet:

"Det skulle kännas bättre. Jag trodde verkligen inte att man fick det. Jag tror att det skulle vara ett bra stöd. Även om personen inte säger nånting så kan det kännas bättre att ha nån där."

"Det är lättare att ta med en stödperson på möte när man går själv, och då kan man få det stödet så att man faktiskt vågar berätta allting och det vågar man inte när föräldrarna sitter i rummet."

"Det skulle faktiskt kännas väldigt bra att ha någon där. Tryggt. Nu har ju inte jag haft det, men det skulle verkligen kännas bättre. För då slipper man känna att man är ensam och att det är två mot en. För dom brukar vara två såhär och så sitter jag mitt emot, ensam. Så kallt."

Det kan också handla om upplevelsen av att inte bli tagen på allvar, om inte en vuxen finns med i mötet som validerar ens röst och för ens talan. En ungdom säger följande om varför det var betydelsefullt att ha med sig en stödperson till socialtjänsten:

För att jag vet att hon kommer att tro på mig. Och vi har också haft en relation sen innan så det är mycket lättare att lita på henne. Och för att hela grejen är att vuxna litar mer på vuxna. Man är fortfarande bara ett barn i samhället som vill göra allt för att komma ifrån sin situation.

Att få ha enskilda samtal med sin socialsekreterare

Ungdomarna vill att det ska vara obligatoriskt att erbjudas enskilda samtal med sin socialsekreterare, för alla barn och unga som kommer till socialtjänsten. När en förälders missbruk eller sjukdom är orsaken till myndighetskontakten är det enligt ungdomarna självklart att det inte går att vara ärlig inför den föräldern. Det kan till exempel handla om lojalitet till sin förälder, oro för vad som ska hända eller rädsla för att bli utsatt för våld. Många av ungdomarna har aldrig fått möjligheten att träffa sin socialsekreterare enskilt, trots en i vissa fall flerårig kontakt med socialtjänsten. Några ungdomar berättar hur förälderns närvaro på mötet har påverkat deras möjligheter att berätta om vad som händer hemma:

"Om man sitter i möte med socialsekreteraren och sina föräldrar, då kan man kanske inte säga allting som man vill säga. Då blir det begränsat. Det blir jobbigt att kunna berätta hur det är när man ser sina föräldrar och socialsekreteraren sitta där. Då får man ju blickar från sina föräldrar och ba "nej, du ska inte berätta hur det är. Du kan va tyst". Sen när de inte är med, då kan man ju berätta det. Men de vill ju dölja sitt, vad de gjort eller vad de gör."

”Att sitta och berätta att ”igår var mamma såhär och pappa var såhär liksom”, då blir det liksom att föräldrarna direkt ska säga att ”men nej gud vilken lögn” och då vet man inte riktigt... man kan inte säga allting med föräldrarna i rummet.”

”Jag har typ begärt att jag ska få ha det för om jag har med mina föräldrar då slutar det alltid med att jag gråter. För de säger alltid olika för de vill alltid skydda varandra och mamma vill alltid skydda mig å ena sidan och å andra sidan så kan hon inte vara så hård mot pappa. Så jag vill aldrig ha med dem för det blir inte bra för mig.”

”Det är mycket lättare att prata om inte föräldrarna är med, för då kan man säga som det är och då behöver man inte titta på föräldrarna och se om de blir arga.”


En ungdom kan se fördelar med att föräldrarna följer med i vissa möten, till exempel vid beviljad insats där ungdomen vill att föräldrarna ska få samma information som de själva får. I övrigt är ungdomarna eniga i att det ska vara obligatoriskt att få träffa sin socialsekreterare ensam och många vill vara utan föräldrarna i alla möten på socialtjänsten.

Om föräldrarna måste vara med, hur kan socialsekreteraren göra för att det ska bli så bra som möjligt för dig?

”Min socialsekreterare som jag har haft nu har varit ganska bra på det. Hon har först ringt och förvarnat mig och sagt: ”din mamma behöver komma på samtal, jag behöver ha hennes åsikter och höra ifall hon har några frågor och informera henne. Vad är okej, vad kan vi säga? vad kan vi inte säga? vad är onödiga detaljer som inte behöver tas upp?”

”Säga åt föräldrarna att ”nu får ni inte prata utan det här är hennes eller hans tid och då ska ni inte kommentera eller göra grimaser och kolla på den för att den ska ändra sig”.”

Att föräldrarna är med i mötet kan alltså påverka ungdomen negativt på flera sätt. Dels påverkas möjligheten att överhuvudtaget berätta om hur det är hemma och dels kan ungdomen utsättas för direkta sanktioner av sina föräldrar, även under pågående möte. Flera ungdomar berättar också om situationer efter möten, där de fått möta föräldrarnas reaktioner på vad de sagt. Ungdomarna vill skyddas från detta. De vill inte behöva känna rädsla och oro när de lämnar socialtjänsten. Att detta tas på allvar är givetvis en förutsättning för att ungdomen även fortsättningsvis ska kunna prata om sådant som händer hemma eller med föräldrarna.



*Jag förstår ju att hon inte kunde göra allt...
men hon kunde åtminstone ha visat sig intresserad
av mig och brytt sig om mig och det jag sa. Det
hade också hjälpt mig liksom, att hon hade
sett mig eller typ lärt känna mig.*

Bemötande

Att känna att socialsekreteraren bryr sig

Bemötandet lyfts av ungdomarna i rapporten som den viktigaste faktorn för att kunna känna sig så trygg och bekväm som möjligt i en ofta både utlämnande och jobbig situation. Utöver de områden som finns beskrivna ovan, varav flera också ingår i bemötandet, uttrycker ungdomarna tydligt att de i alla lägen vill känna att de möter en människa. En människa som genuint bryr sig om dem och som fäster vikt vid att se och lära känna den individ som sitter framför, för att det överhuvudtaget ska vara möjligt att berätta om det allra svåraste. När ungdomarna beskriver positiva erfarenheter är dessa i regel individbundna, de pratar om en speciell person som brytt sig om dem, gjort det lilla extra, tagit sig tid, inte gett upp.

”Från början, alltså kanske under första mötet, att man lär känna varandra. Det är inte så att jag vill veta allting som händer i ditt liv men fortfarande att man känner att man har ett band. Såhär att jag vet att jag kan säga till dig vissa saker och att du faktiskt kommer att hjälpa mig med det eller så. Det handlar väldigt mycket om tillit tror jag. För att jag ska kunna öppna upp mig för det är väldigt svårt och det kan jag tänka mig att jättemånga ungdomar har svårt att göra. Att de inte öppnar upp sig för att de känner att ingen vuxen bryr sig och att när man väl berättar så är det som att man får all skit tillbaka.”

”Visa att det är jag som är nummer ett. Validera mina känslor, fråga om du har förstått rätt och inte på ett misstänksamt sätt. Känns det som att första saken man säger tas på allvar så känns det enklare att berätta resterande grejer.”

”Alltså, jag tror att det mycket handlar om hur man första gången bemöter ungdomen, att man förklarar varför man vill prata, förklarar att alltså nu känner jag lite för att snacka med dig och kolla hur du mår. Försök förklara att det är för dens eget bästa. Försöka ge ungdomen en möjlighet att inte bli tvingad in i ett samtal. Försöka lägga alla kort på bordet och förklara att det är såhär det ligger till.”

Att vara personlig

Flera av ungdomarna vill att den vuxne de möter ska våga vara lite personlig och bjuda på sig själv, för att skapa en mer avslappnad stämning. Att dela med sig av något litet kan bidra mycket till känslan av att möta en riktig människa. Två ungdomar ger följande tips:

"Typ såhär: "Hej, jag heter X! Jag tycker om att göra det här på fritiden. Typ småprata lite så att man ser att det är en person också och inte bara en som gör sitt jobb kanske. Det kanske skulle kunna funka. Liksom vara en schysst individ så att man skulle kunna få förtroende utan att vara så teoretisk och fyrkantig."

"Alltså, introducera sig med lite mer än bara "Hej, jag heter Lovisa och jag är socialsekreterare", utan mer "Jag heter Lovisa, jag är 26 år, jag har jobbat med det här ett tag och jag skulle vilja hjälpa dig"."

Att bygga en relation

Många ungdomar använder termen "relation" när de beskriver vilka förväntningar och önskemål de har kring sin socialsekreterare. Att ha en relation är en förutsättning för att känna förtroende för sin socialsekreterare, vilket i sin tur är avgörande för hur upplevelsen av kontakten blir för ungdomen. För många ungdomar är relationen med socialsekreteraren också det som avgör hur mycket de vågar och vill berätta om sin hemsituation. Två av ungdomarna beskriver på följande sätt sina önskemål kring relationen med socialsekreteraren:

"Att de visar att de är där för att de vill det, att de tycker om sitt jobb och att det inte känns som att de är där för att måste och egentligen inte alls vill vara där, som att det är ett projekt liksom. Inte att du är här för att du vill hjälpa mig. Det är väldigt viktigt för alla relationer att man bryr sig om en och verkar intresserad av vad den andra gör."

"Ha mera fokus på själva personen och se den som en individ och inte en arbetsuppgift. För det blir ofta så man känner när man sitter på andra sidan bordet, då känns det ofta som att jag är deras arbetsuppgift, de vill bara bli klara med det och få det överstökad. Så att man liksom ändå kan bygga en relation med ungdomen för då skulle jag säga att det är lättare att få tillit och då pratar ungdomen med en."

Flera av ungdomarna påpekar att de inte förväntar sig att socialsekreteraren ska kunna hjälpa dem med precis allt i livet, men trycker på att relationen i sig kan vara väldigt betydelsefull.

En ungdom berättar om sin upplevelse av att inte ha någon relation med sin socialsekreterare:

"Jag har aldrig fått den chansen, att skapa relation mellan mig och min handläggare. Det var liksom möte och sen skulle jag dit och berätta allt och sen var det klart. Och så gick jag därifrån och då tar det ju typ tre månader innan ett beslut eller någonting kommer och det blir liksom ingen trygghet mellan mig och min handläggare alls."

Ärlighet och tillit

Andra viktiga termer som återkommer är ärlighet och tillit. Ungdomarna lyfter att det är väldigt viktigt att de kan lita på personen som de förväntas berätta personliga saker för. De beskriver att de lägger mycket energi på att analysera om den vuxne verkligen säger som det är, vilket är en förutsättning för att många ungdomar ska kunna öppna sig. Ungdomarna märker om socialsekreteraren ljuger eller undanhåller sanningen för dem och vill hellre veta som det är, även om det är svåra saker eller om alla svar inte finns här och nu. Två ungdomar pratar om ärlighet på följande sätt:

"Säg hellre att du inte vet, eller att svaret inte finns just nu. Och sen kan du ta reda på svaret och exempelvis ringa mig efteråt. Det är ju okej att inte veta allt men jag vill veta att du inte vet, alltså säg ingenting annat om du faktiskt inte vet."

"Det handlar jättemycket om tillit och att man är ärliga mot varandra, för att om du inte är ärlig mot mig så kan du inte tro att jag kommer sitta här och vara ärlig."

Att bli tagen på allvar

Ungdomarna vill att socialsekreteraren ska ta dem och det de berättar på allvar. De vill bemötas med respekt i alla avseenden. Flera av dem berättar om situationer där de känt sig ifrågasatta av socialsekreteraren i mötet, när de upplevt att de inte blivit trodda eller inte blir tagna på allvar. Vissa ungdomar har fått höra av sin socialsekreterare att de har fel, när de svarar på frågor eller berättar om hur de upplever sin situation. Några beskriver att de ibland får samma fråga upprepade gånger trots att de redan har svarat som det är, vilket kan leda till känslan av att deras svar inte är giltigt eller korrekt. En ungdom berättar följande:

"Jag svarade hur jag tänker om pappa och det och då sa hon "nejmen sådär, det där stämmer väl inte?" och alltså, jag slutade ju svara. Tro på mig! Det är jättesvårt att berätta så när jag väl faktiskt gör det, tro på mig."

Flera ungdomar lyfter också att de vill få utrymme att vara både ledsna och glada när de möter sin socialsekreterare och fortfarande bli tagna på samma allvar. En ungdom säger såhär:

"Acceptera mina olika måenden. För när jag har haft en bra dag då tror de att allt är bra och då vill de typ avsluta mitt ärende, så då måste jag ju må dåligt hela tiden om det inte ska bli så."

Att avsluta ett samtal

Det är viktigt för ungdomarna att mötet avslutas på ett sätt som känns bra för dem. Några av dem har erfarenhet av att, tillsammans med socialsekreteraren, kort gå igenom det som samtalats om under mötet innan det avslutas. Det kan vara hjälpsamt att göra den sammanfattningen, samtidigt som det också innebär att mötet inte behöver avslutas med att prata om "det värsta", som då redan är avklarat. Ungdomarna vill också bli tillfrågade om de har några frågor eller om det är något de funderar på. En ungdom säger såhär:

"Jag tror att det är väldigt viktigt att fråga "Är det något mer? Är det något du vill ta upp mer? Är det någonting du funderar på?" Typ sådana frågor för att vara säker på att allt sagts som ville bli sagt. För oftast när man sitter och pratar så blir det ju att, det man kom på under tiden att man ville prata om, det kanske inte passar in att prata om när man pratar om det andra liksom. Och då kan en sån stund på slutet vara användbar och värdefull."

Innan mötet avslutas är det viktigt för ungdomarna att de vet vad som kommer att hända nu. De vill veta när socialsekreteraren kommer att höra av sig eller när de ska komma på nästa möte, samt vad som kommer att hända i utredningen efter dagens möte.

Ungdomarna vill också veta att, och hur, de kan höra av sig till sin socialsekreterare mellan möten. Det betyder oerhört mycket att få höra att det är okej att höra av sig, även utan en bokad tid:

"Att man får den bekräftelsen att "jag finns för dig även när du inte är här" liksom. Det tycker jag är väldigt viktig information att ge. Det har varit väldigt värdefullt för mig. Då känner man sig inte lika ensam liksom."



Efter samtalet

Återkoppling

Flera av ungdomarna berättar att de, efter ett möte, kan känna sig nervösa och oroliga över vad som nu kommer att hända. De kanske har berättat om väldigt svåra saker under mötet vilket kan väcka både tankar och känslor hos dem. Så följer en, i vissa fall flera månader lång tystnad där ingen hör av sig till dem med återkoppling eller information om hur det går med deras utredning. De kan undra varför de överhuvudtaget berättade, när det ändå inte verkar hända något. En ungdom svarar såhär på frågan om hur det skulle kännas att inte få någon återkoppling efter samtalet:

*"Jag skulle känna mig väldigt bortglömd och såhär: "jaha, de lyssnade inte tillräckligt på mig, att de inte ens försökte förstå mig och det jag berättade".
Så väldigt, väldigt bortglömd skulle jag känna mig."*

Ungdomarna vill att socialsekreteraren hör av sig till dem, på det sätt som de kommit överens om, med information om hur det går i processen, vad som händer med det de berättat etc. Att få den återkopplingen bidrar också till känslan av att bli tagen på allvar, att de som de berättade var viktigt och att någon verkligen har lyssnat på dem.

Skillnad mellan utredande och stödjande samtal

Att personen bryr sig

De flesta av de intervjuade ungdomarna har haft både utredande samtal på socialtjänsten och stödjande samtal vid annan instans. Ingen av de tillfrågade ungdomarna upplever sig ha haft ett stödjande samtal på socialtjänsten, utan där har det handlat om utredningar. På frågan om hur de upplevt de stödjande samtalen pratar ungdomarna i princip uteslutande om den person de då har träffat istället för att lägga vikt vid var de har haft samtalet, samtalets innehåll och syfte osv. Många av dem säger att den stora skillnaden mellan dessa samtal, och de samtal de har haft på socialtjänsten, är att personen **brydde sig**. I flera fall upplevdes det som att det fanns mer tid, men också en känsla av genuinitet hos den vuxne. Ungdomarna vill uppleva mer av detta även på socialtjänsten.


"Då känns det som att de bryr sig mer, i alla fall de personer jag varit i kontakt med. Medan då när det har varit utredande har det varit mer typ kolla läget, är allt bra, tack hejdå typ. Ja, jag tycker det är stor skillnad på dom. Jag tycker det ska kännas som att ett utredningssamtal ska kännas lite mer som ett stödjande samtal."

Slutord

Ungdomarnas önskemål är i regel sådant som går att göra här och nu, det behöver inte vara svårt eller dyrt. Det är ofta mötet med dig som är det avgörande och som kan göra väldigt stor skillnad för dem. De vill mötas av kärlek, värme och genuin omtanke. De vill känna att du som vuxen vill möta dem, lyssna på dem och respektera att de är experter på sin egen situation. Ungdomarnas positiva erfarenheter är nästan alltid personbundna. Kom därför ihåg hur oerhört betydelsefull du är för de barn du träffar. Du kan vara ett barns allra viktigaste person.

Vad är en snäll vuxen för dig?

"Nån som pratar, nån som ler lite, som försöker. Att försöka är en basic grej: "jag vill det här och jag kommer försöka. Jag kan inte lova att det funkar men jag vill att du ska kunna få den här insatsen så jag försöker. Jag ska försöka förstå det här så bra som möjligt så att jag kan förmedla det till min chef som sen kommer att ta beslut. Validera och ha lite empati". "



Ett stödande samtal är att man vet att den här personen är här för att den hjälper en med ens känslor och grejer. För det är det som är det viktigaste. Det är det som får en att, alltså ens känslor, att agera så att man får ett utredande samtal. Det börjar med stödande.