



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Särskilt kvalificerad kontaktperson

En sällan utnyttjad möjlighet

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
Termin: HT 2014
Författare: Johanna Päämaa och Karin Svensson
Handledare: Ann Simmeborn Fleischer

Abstract

Titel: Särskilt kvalificerad kontaktperson – en sällan utnyttjad möjlighet

Författare: Johanna Päämaa och Karin Svensson

Nyckelord: särskilt kvalificerad kontaktperson, socialtjänst, ungdomar.

Studien syftar till att undersöka om och i så fall hur de olika kommunerna i Västra Götalandsregionen använder sig av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Denna insats infördes i socialtjänstlagen 2007 och syftar till att stötta och vägleda ungdomar med problematik såsom missbruk, kriminalitet och annat socialt nedbrytande beteende. Studien jämför också denna insats med insatsen kontaktperson. För att besvara studiens frågeställningar används en kombination av kvalitativ och kvantitativ metod, i form av en intervjuundersökning och en enkätundersökning. Resultatet har analyserats med hjälp av teorierna organisationsteori och symbolisk interaktionism.

Studiens resultat visar att insatsen används i låg utsträckning i de 21 kommuner som besvarade enkäten. Endast ett fåtal kommuner verkar ha integrerat insatsen i sin verksamhet och att insatsen är så pass ny antas vara en orsak till att den ännu inte används i så hög grad då organisationsförändringar ofta tar lång tid. De kommuner som använder insatsen ger en positiv bild av hur den fungerar och ser en stor fördel med att det är professionella personer med rätt kompetens som utför uppdragen. Jämförelsen mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson visar att insatserna beviljas till ungdomar med olika typer av problematik vilket gör det svårt att jämföra utfallet av dem. Resultatet visar också att för att insatsen ska fungera bra är relationen och matchningen mellan ungdomen och den särskilt kvalificerade kontaktpersonen av betydelse.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
<i>Syfte</i>	5
<i>Frågeställningar</i>	6
<i>Studiens relevans för socialt arbete</i>	6
<i>Förförståelse</i>	6
<i>Centrala begrepp</i>	6
2. Tidigare forskning	7
<i>Tidigare forskning om kontaktperson/kontaktfamilj</i>	7
<i>Tidigare forskning om särskilt kvalificerad kontaktperson</i>	9
<i>Internationell forskning</i>	10
3. Teori	11
<i>Organisationsteori</i>	11
Förändring i organisationer	12
Lärande organisationer	13
<i>Symbolisk interaktionism</i>	13
Rollövertagande	14
Stämplingsprocess	16
Trygghet och hopp	17
4. Metod	17
<i>Urval</i>	18
<i>Litteratursökning</i>	18
<i>Enkätundersökning och utformning av enkäten</i>	19
<i>Bortfall</i>	20
<i>Kvantitativ analysmetod</i>	21
<i>Intervjuundersökning och utformande av intervjuguiden</i>	22
<i>Genomförande av intervjuundersökning</i>	22
<i>Kvalitativ analysmetod</i>	22
<i>Presentation av resultat</i>	23
<i>Reliabilitet och validitet</i>	23
<i>Författarnas delaktighet</i>	23
<i>Etiska överväganden</i>	24
<i>Metodkritik</i>	25
5. Resultat	25
<i>Användandet av särskilt kvalificerad kontaktperson</i>	26
<i>Tre sätt att använda särskilt kvalificerad kontaktperson</i>	29
<i>Upplevelsen av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson</i>	30
Att införa en ny insats	30
Skillnader mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson	32
För- och nackdelar med särskilt kvalificerad kontaktperson	34
Relationens betydelse	37
6. Avslutande diskussioner	39
Referenslista	42
Bilagor	45
<i>Bilaga 1 - Enkät</i>	45
<i>Bilaga 2 - Informationsmail</i>	48
<i>Bilaga 3 - Intervjuguide</i>	49

1. Inledning

Insatsen kontaktperson som beviljas utifrån Socialtjänstlagen (SoL 2013) är en av de insatser från socialtjänsten som används mest i arbete med barn och ungdomar. Insatsen är frivillig och används främst i förebyggande syfte hos barn eller ungdomar som har ett identifierat problem (Socialstyrelsen 2013; Teng 2010). Sedan 2007 finns en ytterligare insats nämnd i SoL (2013), särskilt kvalificerad kontaktperson.

I socialtjänstlagen (2013) 3 kap 6b § 2st. står det följande:

Om en person som inte har fyllt 21 år har behov av särskilt stöd och särskild vägledning för att motverka en risk för missbruk av beroendeframkallande medel, för brottslig verksamhet eller för något annat socialt nedbrytande beteende, får nämnden utse en särskilt kvalificerad kontaktperson för den unge om denne begär eller samtycker till det. För barn som inte har fyllt 15 år får en sådan kontaktperson utses endast om barnets vårdnadshavare begär eller samtycker till det. Har barnet fyllt 15 år får en särskilt kvalificerad kontaktperson utses endast om barnet självt begär eller samtycker till det.

Även i Lagen om vård av unga (LVU) (2013 22 § 1 st. 1 p.) finns särskilt kvalificerad kontaktperson som en specifik insats, vilket innebär att denna inte alltid är frivillig. Insatsen kan också ingå i påföljden ungdomsvård enligt Brottsbalkens (BrB) 32 kap. 1 § (Lundgren et al 2014). I Socialstyrelsens allmänna råd gällande Handläggning av ärenden som gäller unga lagöverträdare (SOSFS 2008:30) understryks att en person som rekryteras till särskilt kvalificerad kontaktperson bör ha den kompetens som behövs för uppdraget med hänsyn till innehåll och svårighetsgrad. Det står också att uppdraget bör vara skriftligt och tydligt, att den unge ska erbjudas ett uppföljande samtal i samband med att insatsen avslutas, samt att de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna bör få stöd och handledning.

Insatsen kontaktperson har funnits sedan Socialtjänstlagen trädde i kraft 1982 (Franséhn 2012). Trots att kontaktperson/familj är en av de vanligaste insatserna som inom socialtjänsten beviljas till barn och unga finns det inte speciellt mycket kunskap om dess effekt och det saknas utvärdering (Teng 2010; Vinnerljung, Brännström & Hjern 2011). Insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har som tidigare nämnts bara funnits i ungefär sju år, och ingen övergripande utvärdering har gjorts (Franséhn 2012). Enligt socialstyrelsen (2013) hade 6518 barn i åldrarna 13-17 år och 2929 ungdomar i åldrarna 18-20 insatsen kontaktperson eller kontaktfamilj någon gång under 2013. Socialstyrelsen skriver om insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson att i statistiken är svarsfrekvensen för denna insats är väldigt låg och att man anser att uppgifterna om den är mycket osäkra. De redovisar därför inte statistik för insatsen (ibid.).

Som nämndes tidigare är insatsen kontaktperson en förebyggande insats. Det innebär att insatsen beviljas till personer som har en problematik i syfte att motverka utvecklingen av denna. Teng (2010) skriver att ett problem med insatsen är att personernas behov inte alltid är kartlagda och att det inte sällan leder till att kontaktpersonen får ett större, svårare uppdrag än vad hen klarar av. Franséhn (2012) menar att just insatsen kontaktperson kan ha bidragit till att utveckla den mer omfattande insatsen särskilt kvalificerad

kontaktperson, där lekmannen som utför uppdraget som kontaktperson har ersatts med professionell kompetens.

I regeringens utredning inför verkställandet av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson (SOU 2004:122) hänvisar författarna till en utvärdering från 1999 som visade att 70 procent av ungdomarna som blivit dömda för brott och fått påföljd inom socialtjänsten inom två år var tillbaka på samma bana. Utvärderingen belyser nätverkets vikt och att till exempel ungdomsvård på institution tillsammans med andra personer med liknande problematik snarare kan främja den enskildes beteende än förändra det, samt att det kan saknas en förebild och/eller trygghet i den unges liv.

I regeringens proposition (2005/06:165) förs diskussioner om att en "vanlig" kontaktperson inte är tillräckligt kvalificerad för att kunna hjälpa ungdomar med, eller i riskzon för, problematik så som missbruk eller brottslighet. Syftet med att utveckla insatsen kontaktperson till särskilt kvalificerad kontaktperson är att dessa ungdomar ska få vägledning, stöttning och hjälp. Målet är att hålla ungdomarna ifrån kriminalitet och förebygga ett nedbrytande beteende. Kommunerna och de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna bör erbjudas stöd och vägledning från Socialstyrelsen respektive socialtjänsten. Socialtjänsten har tidigare inte kunnat tillgodose det behov som kontaktpersoner haft av handledning och stöd. Enligt propositionen (ibid.) såg socialstyrelsen negativt på regeringens förslag. De ansåg att syftet med den nya insatsen redan kunde tillgodoses med befintlig lagstiftning. Överlag var dock de flesta remissinstanser positiva till förslaget.

Rekryteringen till särskilt kvalificerad kontaktperson ska matchas efter den unges behov och åsikt. Det behöver inte vara personer inom socialtjänsten utan kan till exempel vara lärare eller polis. Arbetsuppgifterna handlar främst om att stötta den unge, ha kontakter med nätverket så som skolan och hjälpa den unge att bearbeta sin livssituation, men även viss kontroll ingår i uppdraget (prop. 2005/06:165).

Författarna Andershed och Andershed (2010) skriver om kriminalitetens risk- och skyddsfaktorer. De menar att vissa egenskaper, händelser eller situationer kan öka eller minska risken för ett socialt nedbrytande beteende. Exempel på möjliga riskfaktorer är impulsivitet, aggressivitet, nedstämdhet och svårigheter i relationen till föräldrar och vänner. Oftast behöver flera av dessa riskfaktorer samverka för att den unge ska utveckla ett socialt nedbrytande beteende. Skyddsfaktorer som kan motverka ett sådant beteende är till exempel bra relationer till vänner, aktiviteter och positiv attityd från föräldrar och lärare.

I texten ovan framgår att det finns väldigt lite forskning kring både insatsen kontaktperson och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Då den senare insatsen är såpass ny blev vi intresserade av att undersöka om insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har börjat användas i kommunerna, och i så fall hur den används. Vi valde att avgränsa studien till IFO barn och familj inom Västra Götalandsregionens 49 kommuner.

Syfte

Syftet med studien är att undersöka om de olika kommunerna i Västra Götalandsregionen har börjat använda insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson sedan lagänd-

ringen 2007, och i så fall på vilket sätt. Studien syftar också till att hämta in information om hur representanter för IFO Barn och familj ser på denna nya insats.

Frågeställningar

- Hur vanligt är det att kommunerna i Västra Götaland använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson?
- Vilka orsaker kan det finnas som gör att kommunerna har infört eller inte infört insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson?
- Vilka skillnader ser representanterna från IFO Barn och familj mellan insatsen kontaktperson och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson?
- Vilka för- och nackdelar ser representanterna från IFO Barn och familj med insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson?
- På vilket sätt påverkar relationen mellan den särskilt kvalificerade kontaktpersonen och ungdomen insatsens utfall?

Studiens relevans för socialt arbete

Socialtjänsten är uppdelad i flera verksamheter och dess uppgift är att bistå kommunens invånare med stöd och service. Barn och familj är en av socialtjänstens verksamheter och riktar sig till barn, ungdomar och familjer som behöver stöd. Insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson är en relativt ny insats som riktar sig till ungdomar upp till 21 års ålder. Insatsen saknar utvärdering och därför är en studie som undersöker om kommunerna använder insatsen av intresse. Studien kan även belysa ytterligare områden som inte är utvärderade.

Förförståelse

Vi har båda arbetat med socialt arbete och har, inte minst från socionomutbildningen, med oss förförståelse. Vår förförståelse har påverkat oss i våra tolkningar, i intervjusituationer, utformning av enkät och i analys. Karin har tidigare arbetat inom funktionshinderverksamhet och Johanna har arbetat inom vården. Idag arbetar båda inom socialtjänsten, men ingen av oss har arbetat inom Barn och Familj och det var inom det området som vi båda kände att vi ville vidga vår kunskap. Trots det hade vi vissa förväntningar på vad vi skulle få för resultat. Vi förväntade oss att inte alla kommuner skulle använda sig av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson då det är en ny insats och vi, utifrån vår förförståelse, vet att förändringar på organisationsnivå tar tid. Vi förväntade oss också att intervjudeltagarna skulle poängtera relationens betydelse men försökte ändå att inte ställa ledande frågor.

Centrala begrepp

Kontaktperson: Socialtjänsten utser en särskild person som tillsätts för att hjälpa den enskilde och dennes anhöriga (SoL 3:6b). Uppdraget utförs av en lekman som ska vara ett medmänskligt stöd för den enskilde. Insatsen bygger på frivillighet och kontaktpersonen är inte skyldig till att rapportera till socialtjänsten (Teng 2010).

Kontaktfamilj: Är en insats från socialtjänsten som vanligtvis beviljas till yngre barn, och som innebär att barnet vistas hos sin kontaktfamilj regelbundet. Det är en förebyggande insats som både syftar till att stärka familjen nätverk och fungera som en

avlastningsåtgärd (Socialstyrelsen 2013).

Särskilt kvalificerad kontaktperson: Är en insats från socialtjänsten till ungdomar som inte fyllt 21 år och som har behov av stöd med anledning av problematik såsom missbruk, kriminalitet eller annat socialt nedbrytande beteende (SoL 3:6b). Den särskilt kvalificerade kontaktpersonen ska vara en person med utbildning och/eller erfarenhet (SOSFS 2008:30).

Normer: Kulturella regler för hur man får bete sig eller inte bete sig (Trost & Levin 2010).

2. Tidigare forskning

Nedan presenteras tidigare forskning i tre avsnitt. Den svenska forskningen är uppdelad i två avsnitt om kontaktperson respektive särskilt kvalificerad kontaktperson. Det tredje avsnittet rör internationell forskning. Forskningen som presenteras är både nyare forskning och lite äldre, de äldsta från 1992 och 2008. Den äldre forskningen är möjligtvis inte lika aktuell idag men då forskning om både kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson är bristfällig är det relevant att redovisa även lite äldre forskning. Denna relevans ökar i och med att forskning på området som efterfrågades redan på 1990-talet saknas än idag.

Den tidigare forskningen om kontaktperson tyder på att insatsen är positiv och relationen mellan kontaktperson och ungdom anses vara av vikt, vilket är av relevans för studiens frågeställningar. Den insyn i ungdomens liv som insatsen ger verkar också vara uppskattad. Dock så belyser flera författare att forskningen kring insatsen kontaktperson är bristfällig. Detta är då relevant för studiens resultat.

Forskningen om särskilt kvalificerad kontaktperson visar att den inte används så ofta och att olika kommuner har olika lösningar för den problematik som insatsen riktar sig till. Detta är relevant för studiens frågeställningar och resultat. Forskningen visar också att insatsen inte är utvärderad i Sverige och att man får förlita sig på internationell forskning om exempelvis mentorprogram i USA för att visa på insatsens effekt och därmed relevans. Denna studie kan ge ett bidrag till att förstå mer om insatsen.

Den internationella forskningen som presenteras är forskning om mentorprogram i USA och ”Youth Offending Teams” i Storbritannien. Detta är insatser som liknas vid särskilt kvalificerad kontaktperson i svensk forskning vilket gör de relevanta för studien.

Tidigare forskning om kontaktperson/kontaktfamilj

Mycket av forskningen i detta avsnitt beskriver både kontaktperson och kontaktfamilj utan att skilja på de två, båda är insatser som beviljas enligt SoL. I Socialstyrelsens (2013) statistik redovisas insatserna kontaktperson och kontaktfamilj i samma kategori.

Vinnerljung, Brännström och Hjerns (2011) studie om kontaktpersoner och -familjer bygger på nationell data och jämför ungdomar som haft någon av insatserna med ungdomar i samma ålder som inte har haft det. Författarna skriver att insatsen kontaktperson/kontaktfamilj aldrig har utvärderats. Ändå har det varit en populär insats sedan 1982 (Löhman 2013). Resultatet av studien (Vinnerljung et al 2011) tyder på att

insatserna inte verkar ge någon positiv utveckling i personernas liv: ungdomarna med insatserna hade högre risk för kriminalitet, psykisk ohälsa, självmordsförsök och att hamna i dygnsvård än ungdomar som inte har haft insatserna. Vinnerljung et al (2011) skriver att ungefär 1 procent av befolkningen 0-20 år hade kontaktperson/-familj under år 2010 och att det i dagsläget är troligt att ungefär 3 procent av alla artonåringar har haft någon av insatserna någon gång under sin uppväxt. Författarna påpekar att det saknas data som förklarar anledningarna till att insatserna beviljades samt andra faktorer som kan förklara varför ett ogynnsamt beteende utvecklats, så som familjerelationer, socialt nätverk och ekonomisk status. En förklaring till att till exempel dygnsvård och placering av ungdomarna är vanligare hos de som haft insatsen kan vara att socialtjänsten genom kontaktpersonen/kontaktfamiljen får insyn i familjen på ett annat sätt och därför kan uppmärksamma den problematik som fanns runt ungdomarna.–Samtidigt skriver Teng (2010) att uppföljning och kontakt mellan socialsekreterare och kontaktperson är näst intill obefintlig.

Andersson (1992) skriver in sin studie, där hon intervjuat arbetsledares syn på kontaktperson/kontaktfamilj, att åsikten inte sällan var att insatsen ofta användes utan att ha ett konkret syfte. Arbetsledarna ansåg dock att det var en positiv insats, framförallt för familjer med litet socialt nätverk. De tar också upp dilemmat med att insatsen löper på utan uppföljning och att många kontaktpersoner får för svåra ärenden samt att kontaktpersonerna skulle behöva handledning och utbildning.

Det är intressant att Andersson (ibid.) redan 1992 skrev att mer utvärdering och information om insatserna behövdes. Betydligt nyare studier såsom Teng (2010) och Vinnerljung et al (2011) säger samma sak, vilket innebär att det trots en medvetenhet om behovet av forskning inte har skett mycket på området.

Teng (2010) undersökte insatsen kontaktperson, och särskilt avslutet av insatsen, genom en aktstudie (detaljerad studie av akter från socialtjänstens arkiv) och intervjuer med både socialsekreterare och ungdomar som haft kontaktperson. Tengs resultat av aktstudien visar att de flesta avslut skedde oplanerat (45 av 74 fall). Det allra vanligaste avslutet (27 fall) var på grund av uppsägning av någon av parterna, medan det näst vanligaste (15 fall) var ett planerat avslut i samråd mellan parterna på grund av att behovet inte längre fanns. Teng diskuterar framförallt dessa två typer av avslut i sina resultat. Både ungdomar och socialsekreterarna i intervjuerna poängterar att relationen är det viktigaste, och att matchningen mellan ungdom och kontaktperson därför är av väsentlig betydelse för hur insatsen fungerar. De flesta uppsägningarna skedde just på ungdomarnas initiativ, vilket kan tyda på dålig matchning eller bristfällig information från socialtjänstens sida. Teng menar att det är viktigt att få ett avslut i samråd, och viktiga faktorer för att nå detta är delaktighet (att ungdomarna i högre grad tagit initiativet), relationen (rätt matchning mellan ungdom och kontaktperson) och uppföljning (att socialtjänsten följer upp insatsen regelbundet).

I en pågående studie med titeln ”Samhället som tonårsförälder – om insatsen kontaktperson inom socialtjänsten” undersöker Franséhn (2012) ”vilket innehåll som inkluderas i insatsen kontaktperson för ungdomar i åldern 13-20 år och hur insatsen kan förstås utifrån samhällets funktion som tonårsförälder” (s.127). Studien är inte publicerad, men Franséhn diskuterar några av sina resultat från de fokusgrupper hon har genomfört. Franséhn menar att deltagarna ser positivt på insatsen, och även här betonas den positiva relationens betydelse för utvecklingen. Franséhn understryker att

socialtjänsten ser det som viktigt att det är lekmän som har uppdragen, en lekman kan medföra ett mervärde då denne inte är förknippad med myndigheter och kontroll. Samtidigt får kontaktpersonerna mer och mer kvalificerade uppgifter.

Johansson, Franséhn och Regné (2011) för en diskussion kring varför insatsen kontaktperson är så pass populär, inte minst hos socialsekreterare, och menar att det är intressant att en av socialtjänstens vanligaste insatser inte består av professionellt stöd. En positiv faktor som socialsekreterare kan utläsa av insatsen är att de får en ingång till den resterande familjen, insyn och viss kontroll. Insatsen kontaktperson framställs som och syftar till att vara ett förtroendeuppdrag snarare än ett arbete vilket kan förklara varför lekmän utför uppgiften. Författarna menar att insatsen kontaktperson är en insats i ständig förändring samt att dess namn under de senaste åren utvecklats och den kan idag kallas coach eller handledare. Då socialtjänstlagen är en så kallad ramlag kan varje kommun själv bestämma hur de vill utforma sina verksamheter. Lokala lösningar blir allt vanligare vilket gör att skillnader kommuner emellan växer.

Tidigare forskning om särskilt kvalificerad kontaktperson

I en rapport från Länsstyrelsen Norrbotten (Lodin 2008) framgår att majoriteten av kommunerna i länet vid tidpunkten inte använde sig av, och inte heller planerade att börja använda, insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Motiveringen var bland annat att det var svårt att finna lämpliga personer till uppdraget, att insatsens syfte redan blev tillgodosett via andra åtgärder samt att det var oklart hur insatsen bäst skulle tillämpas. Lodin skriver att särskilt kvalificerad kontaktperson kan fungera som en insats som befinner sig mellan socialtjänstens öppen- och slutenvård.

I studien av Franséhn (2012) som beskrivs ovan menar författaren att kontaktpersoner får mer och mer kvalificerade uppdrag. I en av de undersökta kommunerna tycks den vanliga kontaktpersoninsatsen ha minskat, medan insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har ökat. Behovet av en särskilt kvalificerad kontaktperson tas upp när den unges problem anses vara för avancerade för en lekman. Vissa kommuner har dock andra lösningar på detta då de har skapat specifika enheter (exempelvis resursteam) för att hjälpa sådana ungdomar. Johansson et al (2011) menar att särskilt kvalificerad kontaktperson skiljer sig från kontaktperson på flera sätt. Bland annat är det mer ett arbete än ett uppdrag och kontaktpersonen ska vara anställd som just särskilt kvalificerad kontaktperson, dock behöver det inte vara på heltid.

Brännström (2010) diskuterar i sin metaanalys, baserad på studier från USA, huruvida mentorprogram såsom mentor i USA eller särskilt kvalificerad kontaktperson i Sverige ger någon positiv effekt på återfall i kriminalitet. I en sammanställning av översikter om effekter på återfall i kriminalitet (Söderholm Carpelan 2008) liknar författarna den relativt nya insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson vid en mentor i de mentorprogram som finns i exempelvis USA. Brännström (2010) skriver att en särskilt kvalificerad kontaktperson/mentor ska arbeta inom tre områden; psykosocialt genom emotionellt stöd, instrumentellt genom praktisk hjälp så som att söka utbildningskurser, samt integrerande genom att öka den unges sociala nätverk. Som beskrivits ovan är ett mål med insatsen att öka den unges självkänsla. Självkänslan påverkas främst genom att den unge blir bemött på ett positivt sätt, blir accepterad och sedd, samt att den unge själv känner att det hen gör är bra. Brännström (2010) kommer i sitt resultat fram till att insatserna fungerar bättre hos ungdomar som har riskfaktorer i sin omgivning och främst

behöver hjälp med att byta eller utvidga sitt sociala nätverk. Av resultatet framgår att en utbildad mentor ger ett bättre utfall samt att fler kontinuerliga träffar ger större effekt. Både Brännström (2010) och Söderholm Carpelan (2008) belyser skillnader mellan den amerikanska modellen för mentorer och den svenska insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Den förstnämnda är en lekman, oftast från en ideell organisation, insatsen är alltid frivillig och den riktar sig främst till ungdomar med, eller med risk för, ett antisocialt beteende. Den svenska insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson är en professionell person från exempelvis socialtjänsten eller polisen och insatsen riktar sig till unga som antingen har begått brott eller befinner sig i riskzonen för detta. Insatsen kan också beslutas med stöd i LVU. Söderholm Carpelan (2008) menar dock att den funktion en särskilt kvalificerad kontaktperson har kan liknas vid en formell mentor, även om insatsen i Sverige riktar sig till ungdomar som har mer omfattande och komplexa problem. Brännström (2010) väljer i resultatdelen att inte skilja på mentor och särskilt kvalificerad kontaktperson, det är därför oklart vilket resultat som tillhör vilken insats. Det finns tecken på att insatserna minskar antal återfall i kriminalitet i USA men i Sverige saknas det utvärdering av insatserna (Brännström 2010; Ahlgren, Andershed & Andershed 2010).

Internationell forskning

Söderholm Carpelan (2008) menar alltså att den funktion en särskilt kvalificerad kontaktperson har kan liknas vid en formell mentor, även om insatsen i Sverige riktar sig till ungdomar som har mer omfattande och komplexa problem. Därför presenteras forskning om mentorprogram i USA.

I en metaanalys av 83 oberoende studier från 1999 till 2010 diskuterar DuBois et al (2011) effekten av mentorprogram i USA. En metaanalys innebär att forskarna översätter resultaten i olika studier till jämförbara värden och därefter analyserar resultaten av studierna för att se en helhet. Mentorprogram fokuserar i USA på barn och unga som anses ha risk för att utvecklas ogynnsamt inom något av områdena utbildning, riskbeteende eller hälsa. Mentorprogram är mycket populära, och man räknar med att 3 miljoner barn och unga deltar i något av de drygt 5000 programmen som finns i landet. Mentorprogrammen är inriktade på att para ihop en ung person (under 18 år) med en vuxen person som ska hjälpa den unge genom en icke-professionell relation. Författarna till artikeln finner att mentorprogram ger en positiv effekt på deltagarna inom alla områden som undersökts (attityder, sociala förmågor, depressiva symptom, självkänsla, droganvändning, mobbning, skolresultat och närvaro, upprepad graviditet, samt viktnedgång), även om effekten är relativt liten. Författarna noterar några särskilt intressanta saker i resultatet: att de unga deltagarna ofta förbättras inom fler än ett område och att mentorprogrammen ger effekt både på ”mjuka” områden (såsom attityder) och på ”hårda” och mer objektiva områden (såsom beteende och skolresultat). Man påpekar dock att det är synd att tre områden som vore intressanta att utvärdera och är av vikt för beslutsfattare sällan inkluderats i studierna; nämligen utbildningsnivå, ungdomsbrottslighet och fetma. Det finns också få utvärderingar som tittar på om den goda utvecklingen ger effekt även när deltagarna blivit äldre.

I den svenska regeringens utredning (SOU 2004:122) beskrivs en modell för att arbeta med utsatta ungdomar som kallas ”ryggsäcken” och syftar till att arbeta med den unge utifrån en helhetssyn för att skapa förutsättningar för ett socialt välfungerande liv. Utredningen lägger fram förslaget om en utökad användning av strukturerade

öppenvårdsprogram vid behov och att det ska finnas fler alternativ inom insatsen kontaktperson med en större andel kvalificerade mentorskap. I utredningen jämförs denna ryggsäck med de "Youth Offending Teams" som används i Storbritannien och forskning om dessa redovisas nedan. Enligt den brittiska regeringens hemsida (UK Government 2014) är Youth Offending Teams (YOT's) lokala enheter som arbetar med ungdomar som har brutit mot lagen. De driver lokala projekt för ungdomar i förebyggande syfte, hjälper ungdomar på polisstationen och vid rättegången, har tillsyn över ungdomar som avtjänar samhällstjänst, och håller kontakt med ungdomar som dömts till sluten ungdomsvård eller liknande.

I en artikel från 2012 diskuterar Haines och Case (2012) två arbetssätt som används inom olika YOT's i Storbritannien, "the Scaled Approach" och "the Children First approach". "The Scaled Approach" är det arbetssätt som är mest utbrett och fokuserar på de faktorer i ungdomars liv som utgör en risk för att personen ska återfalla i brott, och de insatser som sätts in har fokus på dessa riskfaktorer. Även om användandet av "The Scaled Approach" har lett till minskat återfall i brott så har arbetssättet blivit kritiserat. Författarna jämför resultat av "The Scaled Approach" med resultat av en YOT i Wales som använder sig av "Children First". "Children First" är ett arbetssätt som sätter barnperspektivet i första rummet och använder sig av rättighetsbaserade förebyggande insatser för att uppmuntra positivt beteende. Författarnas resultat visar att "The Scaled Approach" ger väldigt varierande resultat och de drar slutsatsen att detta beror på de brister som arbetssättet med fokus på riskfaktorer har. Författarna menar att "the Children First approach" verkar mycket lovande och förordar denna arbetsform.

3. Teori

Under teorikapitlet redovisas de teorier som senare kommer att användas vid analysen av resultatet. Analysen har utgått från ett induktivt synsätt, vilket innebär att teori och teoretiska begrepp utvecklas under studiens gång (Bryman 2008). Analysen kopplas till två olika teorier; organisationsteori och symbolisk interaktionism.

Studien syftar bland annat till att undersöka om kommunerna börjat använda insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson och organisationsteorin kan ge intressanta perspektiv på anledningar till varför insatsen används eller inte används. Under intervjuerna belyses relationens betydelse för att insatsen skulle ge ett bra utfall, vilket studiens sista frågeställning berör. Användandet av teorin symbolisk interaktionism syftar i denna uppsats till att synliggöra relationen mellan kontaktperson och ungdom.

Organisationsteori

Organisationsteori är en bred och omfattande teoribildning. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att syftet med organisationsteori är "att både förstå och förklara vad som sker i formella organisationer, och att använda denna kunskap till att förbättra dem" (s.12). Organisationer ses som sociala system, vilka består av människor som måste samarbeta och är beroende av resurser från och samarbete med andra i omvärlden. Organisationer anses vidare vara medvetet konstruerade för att på ett effektivt sätt lösa en uppgift (Jacobsen & Thorsvik 2008; Werr et al 1995). Det hävdas ofta att det är skillnad mellan offentliga och privata organisationer men Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att dessa har blivit alltmer lika varandra de senaste åren efter alla reformer som den offentliga sektorn har genomgått.

Då studiens första frågeställning syftar till att undersöka om kommuner har börjat använda en insats som kom till genom en lagändring år 2007 så fokuseras områdena förändring och lärande i organisationer. Även maktrelationer och förändringsstrategier inom organisationer kunde vara intressant i samband med förändringsarbete men för att kunna diskutera detta hade fokus behövt ligga på orsakerna till varför en förändring har skett eller inte skett.

Förändring i organisationer

Jacobsen och Thorsviks (2008) utgångspunkt gällande förändring i organisationer är att moderna organisationer har ett behov av att hänga med i den snabba förändring som samhället idag genomgår. Leavitt (1965) menar att alla organisationer består av fyra element; struktur, teknologi, uppgift och människor. I Werr et al (1995) systemmodell av organisationer ses även omgivningen som ett viktigt element i systemet. Detta innebär att man kan förändra olika saker inom organisationen, såsom en uppgift eller ett mål, en organisationsstruktur, en organisationskultur, beteendeprocesser inom en organisation eller organisationens förhållande till omvärlden (Jacobsen & Thorsvik 2008; Werr et al 1995). Det är skillnad mellan vad som förändras, samt hur omfattande förändringarna är (Jacobsen & Thorsvik 2008). Förändring inom ett av områdena leder dock ofta till förändringar inom andra områden (Leavitt 1965).

Van de Ven och Poole (1995) undersökte organisationsförändringar och kategoriserade dem i fyra teorier om hur och varför förändringar sker; de kallar de fyra teorierna för livscykel, teleologisk, dialektisk och evolutionär. Jacobsen (2005) kallar den teleologiska teorin för planerad förändring och den dialektiska teorin för maktkamp, vilket tydliggör vad de innebär. Jacobsen lägger också till en teori; förändring som tillfällighet. Van de Ven och Poole (1995) understryker att teorierna är förklaringsmodeller utan täta skott emellan sig och att de kan integreras med varandra.

Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att det mest dominerande perspektivet är att förändringar är planerade och att detta perspektiv passar bäst när förändringen sker inom en organisation. Perspektivet utgår från att människor påverkar organisationer till förändring, och ser på förändringar som en rationell beslutsprocess. Planerade förändringar förutsätter att organisationen har ett relativt klart mål för vad den vill, relativt säker kunskap om behovet av förändring och vilka effekter olika åtgärder har, samt att man lyckas genomföra förändringen som planerat. Författarna understryker dock att förändringar oftast bygger på ofullständig information vilket också leder till oförutsedda händelser. Werr et al (1995) menar att förändringar alltid skapar osäkerhet, men att denna kan minskas om man strukturerar förändringsprocessen väl.

Förändringar möts ofta med motstånd, och omfattande förändringar möts ofta av större motstånd än mindre förändringar (Jacobsen & Thorsvik 2008). Jacobsen (2005) menar att motstånd mot förändringar är något som måste tas med i beräkningen. Exempel på orsaker till motstånd är fruktan för det okända, brytning av ett psykologiskt kontrakt, förlust av identitet, den symboliska ordningen förändras, maktrelationer förändras, krav på nyinvesteringar, extraarbete, sociala band bryts, utsikter till personlig förlust, samt att externa aktörer vill ha stabilitet (Jacobsen 2005; Jacobsen & Thorsvik 2008).

Kotter (1995) poängterar att förändringar tar lång tid och måste ske stegvis, samt att det måste finnas en medvetenhet inom organisationen kring detta faktum. Han menar att om

organisationen inte tillåter förändringen att ta tid så kommer den inte att lyckas. Jacobsen och Thorsvik (2008) tar upp förutsättningar för en lyckad planerad förändring. De menar att en stor del av organisationen behöver vara medveten om behovet av förändring, att det bör finnas en relativt klar bild av vad förändringen ska uppnå, att förändringen (och vad som ska förbli stabilt) kommuniceras till hela organisationen, att många inom organisationen sluter upp bakom förändringen, att processen sker stegvis, samt att ledningen påvisar samband mellan förändringen och positiva resultat.

Lärande organisationer

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver att lärande och förändring kan förstås som två sidor av samma sak. De menar att lärande är viktigt i alla organisationer, men att det kan handla om olika typer av lärande. När det gäller lärande inom organisationer så används ordet lärande ofta i två betydelser; både i betydelsen att man lär sig något nytt, och i betydelsen att beteendet förändras när man tillägnat sig ny kunskap. Författarna menar att det måste ske omfattande grupprocesser för att en organisation ska ändra sitt beteende, då det inte finns något automatiskt samband mellan hur individer agerar och hur organisationen agerar. Organisationens förmåga att lära påverkas också av hur stor den är.

Författarna (ibid.) menar att vissa förutsättningar måste uppfyllas för att lärande i organisationer ska äga rum. Det handlar om att någon inom organisationen måste uppmärksamma något som relevant för organisationen, att det som enskilda lär sig måste spridas till andra inom organisationen (kollektivt lärande), samt att det måste finnas ett samband mellan det som individer inom organisationen lär sig och vad organisationen strävar efter. Ett viktigt begrepp för organisationer när det gäller att lära och utvecklas är avläring, som innebär att kunna frigöra sig från grundläggande antaganden och inställningen att man redan arbetar på bästa möjliga sätt, och därmed ha möjlighet att lära nytt. Senge (1995) menar att för att vara en lärande organisation krävs fem discipliner som måste utvecklas som en helhet. Disciplinerna är systemtänkande, personligt mästerskap (att vara medveten om vad som är viktigast), tankemodeller (generaliseringar som underlättar förståelse), gemensamma visioner och teamlärande (att lära tillsammans). Systemtänkande är den bärande disciplinen som har förmågan att foga samman de andra till en helhet.

Jacobsen och Thorsvik (ibid.) tar upp de två begreppen tyst kunskap och explicit kunskap. En viktig aspekt för att utveckla lärande organisationer är förmågan att uttrycka den tysta kunskap som individerna inom organisationen har – det vill säga att externalisera och förmedla tyst kunskap så att den blir explicit. En annan viktig aspekt är att den explicita kunskap som finns (som exempelvis strukturer, rutiner och procedurer) internaliseras och på så vis tas tillvara av individerna inom organisationen.

Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism presenteras nedan och för att ge en mer omfattande beskrivning används ytterligare två begrepp, ett från stämplingsteorin och ett från rollteorin.

Symbolisk interaktionism är en teori med ett socialpsykologiskt perspektiv, som belyser samspelet med omgivningen och hur detta påverkar oss i utvecklingen av vår identitet (Payne 2008). Idéerna som symbolisk interaktionism grundar sig på härstammar främst från Mead (1863-1931) och har senare utvecklats av Blumer (1900-1987). Teorin har

dock många föregångare och det finns således olika varianter av symbolisk interaktionism. I studien används främst Trost och Levins (2010) definition av teorin.

Inom symbolisk interaktionism är sociala relationer i centrum och teorin grundar sig i att det är genom interaktion som människan skapar och utvecklar sin identitet och sitt självmedvetande. Genom sin reflekterande förmåga tolkar och tillskriver hon varje situation, omgivning och sig själv en mening (Johansson & Lalander 2010; Payne 2008). Om hon tolkar en situation som verklig kommer även konsekvenserna att, för henne, vara verkliga vilket innebär att situationen kommer att påverka hennes beteende. Ett tydligt exempel på det här är att om du uppfattar det som att någon i din närhet är sur på dig, kommer detta att påverka hur du beter dig gentemot personen. Om personen inte uppfyller de förväntningar du har, det vill säga att hen skulle vara sur på dig, har du möjlighet att omdefiniera situationen. Människan är därmed i ständig process och utvecklas hela tiden (Trost & Levin 2010).

En symbol är något som genom interaktion tillskrivits betydelse. För att något ska klassas som en symbol behöver det ha en betydelse, och denna betydelse ska även vara likvärdig för omgivningen. Det tydligaste exemplet är vårt språk och våra ord. De har tillskrivits en mening som gör att vi förstår varandra. Även ansiktsuttryck, gester och beteenden är symboler (Trost & Levin 2010). Det är genom dessa symboler som människan kommunicerar och förstår sin omgivning (Johansson & Lalander 2010; Payne 2008). Symbolerna är kontextbundna och genom interaktion med vår omgivning kommer vi definiera symbolernas betydelse som en sanning. Det innebär att vi tolkar situationer som därmed egentligen är subjektiva, men då omgivningen tolkar dem på samma sätt upplevs de som en objektiv sanning. Sitter vi i en soffa är vi alla eniga om att vi gör det men om vi flyttar soffan till en annan del av världen kanske den får en annan betydelse. På samma sätt är det med ordet familj som också är en symbol. Vi tillskriver en betydelse till ordet familj, men om vi ber flera personer att beskriva sin familj eller dess betydelse kommer vi att få många olika förklaringar och tolkningar (Trost & Levin 2010).

Människan interagerar inte enbart med sitt språk. Även kroppsspråk, hur vi för oss, utseende och kläder med mera påverkar. Vi tolkar situationen och handlar därefter, vi tyder den andres intentioner och agerar utefter vår tolkning. Skulle vi misstolka en situation eller tillskriva den olika meningar kommer troligtvis någon av oss att ifrågasätta sin tolkning. Ett exempel på detta som Trost och Levin (2010) använder för att förklara fenomenet är följande: En mamma söker stöd och avlastning hos socialtjänsten med sitt barn. Hon uppger att det är mycket som fungerar men att extra stöd hade underlättat. Socialsekreteraren lyssnar på kvinnan och hör att hon behöver hjälp men tolkar hjälp som hjälplöshet. Föreställningen av klientens önskan av stöd har omdefinierats till hjälplöshet. Klienten uppfattar det som att socialsekreteraren inte litar på hennes förmåga och börjar (genom att se sig själv genom socialsekreterarens blick) att ifrågasätta sin föräldraförmåga (Trost & Levin 2010). Genom att spegla oss i varandra kan vi lista ut vad den andre förväntar sig av oss och på så sätt motsvara dennes bild och minska risk för ovisshet och kaos (Johansson & Lalander 2010). För att förstå begreppet spegling tar vi hjälp utav begrepp från rollteorin.

Rollövertagande

Rollteori är liksom symbolisk interaktionism en teori som tillhör det socialpsykologiska perspektivet. Rollteorin beskriver att människan i olika situationer har olika positioner

och att dessa positioner, exempelvis förälder eller kollega, hänger samman med vissa förväntningar. När individen blir medveten om dessa förväntningar, vilket kan vara både omedvetet och medvetet, skapas en (roll)process hos henne där hon kommer att försöka införliva sig i denna roll (Trost & Levin 2010; Payne 2008). Roller är inte statiska utan förändras beroende på situation. Om vi plötsligt måste agera annorlunda eller om vår identitet (roll) förändras kan många känslor uppstå. Exempel på en sådan rollkonflikt kan vara att lämna en institution för att återgå till sin tidigare vardag, eller att bli klient. Beroende på hur vi tolkar våra roller har vi olika lätt att handskas med förändringar (Payne 2008).

Enligt Johansson och Lalander (2010) och Payne (2008) framställs Goffmans definition av rollteori som ett skådespel, där du är huvudroll och omgivningen är publik. Vi presenterar oss själva utifrån våra olika roller och kan på så sätt välja vilka egenskaper vi vill framhäva och dölja. Beroende på kontext axlar vi olika roller, du är till exempel kanske inte densamma på arbetet som hemma eller med familj som med vänner. I de olika situationerna och rollerna finns det förväntningar och normer som styr hur du bör bete dig. För att åter likna vardagssituationer vid ett dramatiskt skådespel kommer människan mest troligt att försöka införliva sig med rollen, och spela den så pass väl att den uppfyller publikens förväntningar. Vi försöker med andra ord att framstå som trovärdiga. Skulle vi bete oss på ett annat (fel) sätt, som inte uppfyller publikens krav kommer din trovärdighet att ifrågasättas (Johansson & Lalander 2010).

För att förstå hur vår identitet utvecklas i samspel med vår omgivning används begreppet rollövertagande. Det är ett begrepp som härstammar från rollteorin men som ofta används för att tydliggöra delar av symbolisk interaktionism (Payne 2008). Rollövertagandet beskriver att vi, genom att försöka se oss själva utifrån den andres perspektiv, beter oss så som vi tror att vår omgivning förväntar sig. Detta börjar redan när vi är små genom socialisation som är en form av inläring. Socialisation innebär att barnet tolkar världen utifrån sina anhöriga och på så sätt lär sig hur man ska bete sig i olika situationer. Genom denna inläring och tolkning lär sig barnet att axla olika roller, vilket hon troligtvis först kommer att testa på i leken, till exempel mamma, pappa, barn. Genom att skilja på sig själv och sin omgivning kommer barnet således att utveckla sin självmedvetenhet och identitet. Inläringen syftar främst till att både passa in i normen och hitta din egen identitet, det vill säga passa in och sticka ut. Detta fenomen kallas för den signifikante andre (Johansson & Lalander 2010). När vi ställs inför svåra situationer eller då vi inte vet vad som är rätt eller fel kan vi ta hjälp av vår signifikante andre, exempelvis genom att tänka ”hur hade mamma gjort i den här situationen?” (Trost & Levin 2010).

Ett annat begrepp som blir mer relevant när barnet blir äldre är den generaliserade andre. Det innebär att vi lär oss att tolka vår omgivning, dess känslor, förväntningar och normer, både i förhållande till sig själva, till varandra och till oss. Genom denna process påverkas våra beteenden och åsikter (Trost & Levin 2010). Då begreppet belyser omgivningens normer kan det förklaras som samhällets roll i vår utveckling. Det innebär att genom att vi tolkar oss själva utifrån vår omgivning kommer vi att lära oss när vi beter oss rätt, det vill säga i enlighet med normer och förväntningar, och när vi beter oss fel. Vi kommer på olika sätt att få signaler om att vi betett oss fel. Vi kommer således att lära och rätta oss efter omgivningens krav och införliva dess syn i vår personlighet. Nästa gång beter vi oss troligen mer så som vi lärt oss, vilket betyder att vi utvecklas i

relation till (tidigare) möten och erfarenheter. Vårt främsta mål med att agera ”rätt” är att slippa känslor såsom skam och vanmakt (Johansson & Lalander 2010).

Denna spegling, eller rollövertagande, har stor betydelse för vårt känsloliv då omgivningens tolkning och bemötande kan ge upphov till känslor som skam eller stolthet. För att förstå hur en människa blivit som hon är, skulle en symbolisk interaktionistisk teoretiker välja att analysera dels hennes egen självbild, dels hur hon tror att omgivningen ser henne och hur dessa två utvecklats i relation till varandra. På liknande sätt kan vi förstå en persons handlande genom att studera situationen och omgivningen snarare än individen enskilt (Johansson & Lalander 2010; Payne 2008).

Stämplingsprocess

Begreppet stämplingsprocess är förknippat med rollövertagande och innebär att om vi inte betar oss i linje med vad vår omgivning förväntar sig kommer vi att stämplas eller kategoriseras som avvikande. Ser vår omgivning oss som avvikande kommer vi troligtvis att försöka införliva oss i den rollen då vi ser oss själva utifrån den andre (Payne 2008). Liksom symbolisk interaktionism innebär stämplingsprocessen att man inte är en viss kategori såsom avvikare eller missbrukare utan att man i förhållande till sin omgivning blir det (Johansson & Lalander 2010). På samma sätt är man inte dum eller pinsam utan man betar sig dumt eller pinsamt (Trost & Levin 2010).

Mattsson (2010) skriver att för att lättare förstå och tolka vår omgivning strukturerar vi den i form av kategorier och grupper, exempelvis klient, hemlös, man eller kvinna. För att kunna sätta ihop människor eller saker krävs det att de har likheter, vilket ofta resulterar i stereotypa bilder. Att använda sig av stereotyper innebär att enbart fokusera på några egenskaper hos en grupp och att på så sätt förenkla bilden av dem. Kategorierna hjälper oss att förstå vad vi möter och vad vi kan förvänta oss av den andre. Goffman (2014) skriver att det många gånger inte krävs mer än åsynen av en person för att vi ska fastställa hans sociala identitet och det är först när personen inte uppfyller våra förväntningar som vi inser att vi hade dem.

Genom kategoriseringen kommer vi att skapa bilder av vad som är normalt och vad som är avvikande. När personen inte uppfyller våra krav, inte passar in i den kategori vi placerat personen i och således inte uppfyller normen kommer vi att se personen som avvikande och stigmatiserad. Uppvisar personen egenskaper som vi tycker om kan vi istället förändra individens grupptillhörighet i positiv riktning (Goffman 2014; Mattson 2010).

Mattsson (2010) kallar denna stereotypa kategorisering för tvingande kategorier. Med denna kategorisering finns en maktordning, nämligen att vi hittar motsatspar, så kallade dikotomier med hierarkisk rang. Dikotomierna speglar varandra, den ena delen är vad den andra inte är och skulle således inte existera utan sin motsats, exempel på detta är man och kvinna eller klient och professionell. I likhet med rollövertagandet som beskrivs ovan speglar vi oss i den vi möter, och ser vilka likheter och skillnader det finns. På så sätt kommer vår identitet att vara föränderlig och kontextbunden. Mattson skriver att människan antingen kommer att införliva sig med dessa förväntningar som en viss kategori har eller göra motstånd genom att särskilja sig själv från gruppen och ”de andra”.

De maktstrukturer som beskrivs ovan kan vi koppla till symbolisk interaktionism, då symboler har olika status. Exempelvis kan olika intressen ha olika hög status (Johansson & Lalander 2010).

Goffman (2014) skriver att varje grupp eller kategori har regler och normer som styr hur de ska bete sig, se ut, med mera, och alla som inte följer den normen blir avvikare. Goffman skiljer mellan avvikare inom sin egen grupp och sociala avvikare. Det förstnämnda handlar om att gå emot sociala normer i sin egen grupp. Det behöver inte vara att det är något fel på personen ifråga utan att egenskaperna eller attributen inte matchar den rådande normen i just den kontexten. Att klassas som avvikare innebär att man inte ses som en lika respekterad deltagare i gruppen, Goffman jämför det med att bli gruppens maskot. Vad som ses som avvikande är kontextbundet och därför kommer personer som klassas som avvikare ha mer skillnader än likheter. Högt uppsatta personer inom gruppen eller personer som märkbart frångår normen, exempelvis personer med fysisk sjukdom, kommer att kunna bete sig avvikande utan att bli stämplade som avvikare då det redan förväntas och ses som normalt att de avviker. Är vi i en grupp där vi känner varandra väl kan vi till och med avvika från normen utan att för den skull klassas som avvikande (Johansson & Lalander 2010). Sociala avvikare är grupper som avviker från samhällets norm. Även kollektiv kan ses som avvikande i samhällets norm, och så länge de håller sig på sin kant kommer samhället att acceptera dem (Goffman 2014).

Trygghet och hopp

Två andra begrepp, som inte är en del av symbolisk interaktionism men som ändå är relevanta vid analys av samspel och relationer, är hopp och tillit. Eide och Eide (2006) skriver att socialarbetarens uppgift inte sällan är att inge hopp och att man kan göra det genom att skapa en grundläggande tillit för klienten. Tryggheten skapas genom att stötta och vara närvarande för den andre, men också genom att hjälpgivaren är en del av och stöttar klienten i sitt sociala nätverk. Utifrån vår studie kan det röra sig om en ungdom som har ett missbruk och vänner med liknande problem, och som behöver hjälp med att antingen lämna nätverket eller hitta strategier att stanna kvar och ändå sluta med sitt missbruk.

4. Metod

I metodavsnittet beskrivs vilka val som har gjorts, avgränsningar och genomförande.

För att kunna svara på studiens frågeställningar används en kombination av kvantitativ metod i form av en enkät och kvalitativ metod i form av intervjuer. Detta kallar Bryman (2008) för flermetodsforskning. Bryman beskriver två tillvägagångssätt vid flermetodsforskning som stämmer överens med studiens metod. *Skilda forskningsfrågor* innebär att vissa av studiens frågeställningar besvaras av den kvantitativa metoden och andra av den kvalitativa. *Triangulering* innebär att resultaten från den ena metoden dubbelkontrolleras mot de resultat som den andra metoden ger (ibid.). Den här studien använder framförallt skilda forskningsfrågor men i synnerhet frågeställning 2 besvaras med hjälp av triangulering, medan resultatet av övriga frågeställningar har inslag av detta. Användandet av flermetodsforskning ser vi som en styrka och det har berikat studiens resultat.

Urval

Vid en kvantitativ undersökning finns det ofta ett behov av att skapa ett urval (Bryman 2008). Bryman menar att urvalet görs ifrån den population som studien vill undersöka. Denna studie avgränsades till Västra Götalandsregionen och förfrågningar om deltagande skickades ut till samtliga Barn och familjeenheter (eller motsvarande) i varje kommun eller i förekommande fall stadsdel (Borås och Göteborg) inom regionen. Detta innebär att samtliga enheter inom populationen tillfrågades om att delta. Detta kallas enligt Bryman (ibid.) för populationsdata.

Om man väljer att se alla Sveriges kommuner som populationen så blir urvalet ett icke-sannolikhetsurval, vilket enligt Bryman innebär att urvalet inte är slumpmässigt och därför inte kan representera hela populationen (ibid.). Syftet med denna studie är dock inte att undersöka användandet av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson i hela Sverige, utan endast i Västra Götaland.

Bryman (2008) skriver att vid kvalitativa metoder är det vanligt att urvalet är ett så kallat målstyrt urval, vilket innebär att forskaren utifrån sina frågeställningar riktar in sig på en viss målgrupp. Målgruppen för intervjuerna var samma som vid enkätundersökningen och enheterna tillfrågades om medverkan i samband med att enkäterna skickades ut.

Enhetschefen på varje enhet för IFO Barn och familj tillfrågades om deltagande i studien. Enhetschefen ansågs vara bäst lämpad att representera enheten och hade en möjlighet att delegera uppgiften att besvara enkät eller delta i intervju till annan medarbetare. Valet av Barn och familjeenheter beror på att studien rör insatsen "särskilt kvalificerad kontaktperson" som specifikt är riktad till personer under 21 års ålder.

Det visade sig att enbart tre enheter hade möjlighet att delta i en intervju under den givna tidsperioden. Tre representanter med olika funktioner inom IFO Barn och familj deltog således i intervjustudien.

Litteratursökning

För att få en djupare förståelse kring insatsen lästes till en början lagtext, statens offentliga utredningar och propositioner. Vi tog hjälp av bibliotekets sökverkstad (en workshop som gavs på Göteborgs universitet för studenter som skrev uppsats) för tips om att söka efter lämpligt material utifrån studiens syfte.

För att söka efter litteratur på svenska användes Göteborgs universitetsbiblioteks söktjänst supersök, samt Libris söktjänst SwePub. Sökorden kontaktperson, särskilt kvalificerad kontaktperson och ungdomar användes. Hänvisningar i källor som lästes i början användes också för att hitta mer relevant forskning. Det centrala temat som tydliggjordes i litteratursökningen är att det saknas en hel del forskning och utvärdering om både insatsen kontaktperson, vilket uppmärksammas i såväl litteratur från 1990-talet som år 2013, och insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

För att söka efter internationell forskning användes databaserna *social services abstracts* och *sociological abstracts* under ämnena sociologi och socialt arbete. Fördelen med att söka i databaserna är att det går att komplettera sin sökning med flera begrepp samtidigt. Dock krävs det att orden översätts till engelska vilket försvårade sök-

ningen med tanke på att särskilt kvalificerad kontaktperson inte har en direkt översättning. Däremot fanns det ett ord som kunde översättas till kontaktperson, mentor, vilket passade bra till studien. Andra sökord som användes var social services, social workers, contactperson tillsammans med young adults, adolescent, youth samt abuse, addiction, risk behavior, prevention. Begreppen söktes ihop i varierande konstellationer för att hitta olika ingångsvinklar och på så sätt mer forskning som tillsammans kunde ge en mer sanningsenlig helhetsbild. Det var svårt att hitta relevant internationell forskning och det som användes var till slut forskning om mentorprogram i USA och Youth Offending Teams i Storbritannien på grund av att dessa nämns i svensk forskning (Söderholm Carpelan 2008) respektive i Statens offentliga utredningar (SOU 2004:122) i samband med särskilt kvalificerad kontaktperson.

Under teoriavsnittet används tidigare kurslitteratur och i övrigt främst vetenskapliga artiklar, avhandlingar och rapporter. Ett stort hjälpmedel var referenslistor i andra studier och forskning. I största mån används originalreferenser.

Enkätundersökning och utformning av enkäten

Studien inleddes med en mindre webbenkät (se bilaga 1) som skickades via e-mail (bilaga 2) till samtliga Barn och familjeenheter i Västra Götaland. Det finns 49 kommuner i regionen och två av dem är uppdelade i stadsdelar. I Göteborg finns tio stadsdelar och i Borås finns tre stadsdelar. Detta innebär att vi skickade ut enkäter till 60 enheter för IFO Barn och familj.

En enkät bör enligt Bryman (2008) innehålla få öppna frågor, ha en utformning som är lätt att följa och vara relativt kort så att deltagarna i undersökningen inte tröttnar på att besvara frågorna. Bryman menar att fördelen med slutna frågor i en enkät är att det går lättare att koda svaren och det går snabbt för deltagarna att besvara enkäten. Nackdelen är att olika nyanser och synpunkter försvinner i deltagarnas svar. Fördelen med öppna frågor är att deltagaren kan besvara frågorna med sina egna ord, men det kan vara tidskrävande för deltagaren och det blir svårare att koda svaren (ibid.).

Vi valde att använda oss av en webbenkät som skulle skickas via e-mail till deltagarna i undersökningen. Enkäten utformades via ett verktyg i Google drive, vilket gjorde att enkäten kunde delas upp på flera sidor för att skapa tydlighet i enkätens logik, och de slutna frågorna kunde besvaras med enkla musklick. Enkäten bestod av 15 frågor, uppdelade på fem områden. Enkäten utformades så att varje områdes frågor hade sin egen sida. De inledande frågorna handlade om kommunen och antal invånare i denna. Efter detta kom en sida med tre frågor om insatsen kontaktperson, varefter följde en sida med frågor om insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Frågan om kommunen använder den senare insatsen besvarades med ja eller nej och vid ett ja-svar fick man besvara ytterligare fyra frågor om särskilt kvalificerad kontaktperson, vid ett nej-svar fick man besvara tre frågor om insatsen som utformats på ett annat sätt.

I utformandet av enkätfrågorna valdes enkla och främst slutna frågor, dels för att frågorna skulle vara enkla att besvara, dels för att de följande intervjuerna skulle ge möjlighet till fördjupade kunskaper i ämnet. Syftet med enkätfrågorna var snarare att få en helhetsbild över regionen än att få fördjupad kunskap. Detta innebär att sex av frågorna endast skulle besvaras med ja eller nej. Två statistikfrågor som berör antal beviljade insatser under 2013 ingick i enkäten, detta för att kunna undersöka skillnader mel-

lan kommunerna när det gäller hur många insatser de beviljat i förhållande till antal invånare. Två frågor gällde hur väl den svarande tycker att insatserna fungerar och här användes en skala med svarsalternativen 1-7 som svar, där 1 markerades som "dåligt" och 7 som "mycket bra". I utformningen av enkäten användes enbart två öppna frågor varav deltagaren, beroende på val av tidigare frågor, enbart besvarade en öppen fråga. De öppna frågorna syftade till att få samtliga deltagares syn på vad som gör att insatsen fungerar bra samt varför de kommuner som inte använder sig av insatsen har valt bort den. Framförallt enkätfrågorna 7, 11, 13 och 14 som besvaras med ja eller nej leder till nya frågor som inte följdes upp i enkäten, men avvägningen gjorde att vi just på grund av enkelheten valde att ha det så här, då intervjuerna skulle ge fördjupad kunskap kring frågorna.

I mailet som skickades till enheterna (bilaga 2) fanns en länk till webbenkäten. Här beskrevs också studiens syfte, och att svarstiden var två veckor. Efter ungefär en vecka kontaktades enheterna, dels för att påminna om enkäten, dels för att fråga om enhetschefen kunde ställa upp på en intervju för studiens andra del. De vi inte fick kontakt med via telefon fick i stället en skriftlig påminnelse via e-mail. Ungefär en vecka senare skickades en skriftlig påminnelse via e-mail till de enheter vi pratat med.

Bortfall

Bryman (2008) menar att det ofta blir ett ganska stort bortfall vid enkätundersökningar. Bortfall innebär att en viss andel av de som blivit tillfrågade att delta i undersökningen inte besvarar enkäten. Detta ökar risken för att resultatet blir missvisande, då de som inte besvarar enkäten troligtvis skiljer sig från de som besvarar den (ibid.).

Enkäter skickades via e-mail till 60 enheter för Individ- och familjeomsorgens Barn och familj i Västra Götaland, 21 (35 %) av dessa svarade på enkäten. Det fanns från början en medvetenhet om att svarsfrekvensen kunde bli låg då verksamheter inom socialtjänsten ofta har hög arbetsbelastning. Av de som inte besvarade enkäten hade vi kontakt med 14 enheter via mail eller telefon. Sju av dessa sade att de har för hög arbetsbelastning för att hinna svara. Sex stycken av de som inte svarade använder inte insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, medan en enhet använder den.

Bortfallet är alltså väldigt stort (65 %) och det kommer därför inte ske något försök till att generalisera resultaten till Västra Götalandsregionen i sin helhet, utan resultatet diskuteras enbart utifrån de 21 svar som har samlats in. För att kunna generalisera ett resultat behöver urvalet vara så representativt som möjligt (Bryman 2008) och det finns inget som kan visa att de 21 kommuner som har besvarat enkäten skulle vara representativa för samtliga kommuner i Västra Götaland.

Det finns även ett visst bortfall när det gäller vissa enkätfrågor. Det är framförallt statistikfrågorna som vissa kommuner inte har svarat på, förmodligen på grund av tidsbrist. Sex kommuner (av 21) har inte svarat på hur många kontaktpersoner som beviljades under 2013, och tre (av 12 som använder insatsen) har inte svarat på hur många särskilt kvalificerade kontaktpersoner som beviljades.

Kvantitativ analysmetod

Vid en kvantitativ analys bör man till att börja med titta på vilken typ av variabler man har att arbeta med (Bryman 2008). De variabelformer som finns är *kvotvariabler* som är numeriska och har lika stort avstånd mellan kategorierna, *ordinalvariabler* där kategorierna kan rangordnas men har olika stora avstånd mellan sig och *nominalvariabler* där kategorierna inte kan rangordnas. Bryman nämner även *dikotoma variabler* där det endast finns två kategorier, han menar att dessa variabler har egenskaper som kan liknas vid flera av de andra typerna av variabler (ibid.).

Enkätsvaren har analyserats med hjälp av datorprogrammet SPSS och alla enkätsvar med undantag av svaren på de öppna frågorna kodades in i programmet. Enkätfrågorna 1, 4, 7, 8, 11, 13 och 14 kodades in som nominalvariabler, medan enkätfrågorna 2, 3, 5, 6, 9 och 10 kodades in som kvotvariabler. Ytterligare en variabel skapades utifrån frågan om kommunstorlek där kommunerna delades in i stora (20 000 - 110 000 invånare) och små kommuner (0-19 000 invånare). Denna variabel kodades som en ordinalvariabel och användes för att kontrollera om kommunstorlek hade någon påverkan på enkätsvaren.

Det finns flera analysformer vid analys av kvantitativa data. Univariat analys innebär att en variabel i taget analyseras, medan bivariat analys relaterar och analyserar två variabler i förhållande till varandra (Bryman 2008). På grund av att materialet är för litet för att det ska finnas möjlighet att generalisera så har inga tester för statistisk signifikans utförts på materialet, samtliga analyser är därför ganska enkla.

Frekvensanalyser av materialet är den analysform som använts mest. Detta är en form av univariat analys som visar antal och procentuell andel av svaren som tillhör en viss kategori (ibid.). Denna analysform har använts för att beräkna frekvensen av ja- och nej svar på de frågor som hade dessa alternativ. I ett fall har två frekvensanalyser satts samman i en tabell, medan majoriteten av frekvensanalyserna på ett enkelt sätt har redovisats i löpande text. I texten redovisas antal för svarsfrekvenserna, då det flyter på bättre i texten och då läsaren ändå kan få en bra överblick av frekvensen på grund av det få antal svar som redovisas. I tabellen redovisas frekvensen i procent för att göra tabellen tydligare att läsa.

Statistikfrågorna, det vill säga hur många insatser av kontaktperson respektive särskilt kvalificerad kontaktperson som beviljades under 2013, redovisas i ett stapeldiagram för att ge läsaren en tydlig bild av hur fördelningen kan se ut i olika kommuner. Resultaten av statistikfrågorna relateras till kommunernas invånarantal. Det kunde vara bättre att relatera till antal invånare i den relevanta åldersgruppen (13-21 år), men i statistik från SCB (2014) är åldersgrupperna indelade på annat sätt som inte stämmer överens med insatsens målgrupp. Resultaten i diagram, tabeller och text redovisas som relativa siffror (antal beviljade insatser per 10 000 invånare).

För att jämföra svaren från de skalor (1-7) som användes i enkäten användes en korstabell eller korrelationstabell. Detta är en bivariat analysform som liknar frekvensanalysen, men relaterar två variabler till varandra (Bryman 2008). De mått som redovisas i tabellen är median och intervall. Medianen visar det mittersta värdet och är ett bra mått att använda för både kvot- och ordinalvariabler, medan medelvärdet som har valts bort enbart bör användas för kvotvariabler. En kvotvariabel är alltid numerisk och har lika stora avstånd mellan kategorierna (ibid.). Även om just siffrorna 1-7 har lika stora av-

stånd mellan sig, är det osäkert i en skala som går mellan dåligt och mycket bra hur de svarande tolkar svarsalternativen. Därför bör denna skala ses som en ordinalvariabel, vilket innebär att kategorierna kan rangordnas, men avstånden mellan kategorierna är olika stora (ibid.). Intervall redovisas för att läsaren ska få ta del av högsta och lägsta värde. I samband med denna analys användes även histogram för att kontrollera för extremvärden, resultaten av dessa redovisas i texten.

Tabeller och diagram har utformats i ett vanligt kalkylprogram. Svaren på de två öppna frågorna redovisas i sin helhet i tabeller som också sätter dessa svar i samband med svar på andra frågor i enkäten.

Intervjuundersökning och utformande av intervjuguiden

Den kvalitativa metoden bygger på semistrukturerade intervjuer utifrån Brymans (2008) definition. Utgångspunkten har varit en intervjuguide (se bilaga 3) men samtalet har styrt frågornas ordning och följdfrågor. Intervjuerna har därför sett något olika ut men huvudfrågorna har fungerat som ett tema genom hela intervjuerna. Frågorna utformades för att besvara studiens syfte och frågeställningar och för att få en fördjupad bild av enkätresultatet.

Genomförande av intervjuundersökning

Intervjuerna genomfördes på personernas arbetsplats samt en gång i hemmiljö, på deltagarens önskan. Samtalen spelades in och varade i ungefär 30-35 minuter. Vid varje intervju så var en av oss huvudintervjuare och den andre var observatör. Den som inte ställde frågorna reflekterade kring svaren och hade möjlighet att ställa följdfrågor som den som var huvudintervjuare kanske förbisåg. Två av intervjuerna genomfördes efter att enkätsvaren inkommit, då hade vår förförståelse utökats. Vi ansträngde oss för att inte ställa ledande frågor beroende av denna utökade förförståelse, men enkätsvaren ledde till att några ytterligare frågor lyftes. Dessa frågor ställdes vid slutet av intervjuerna för att respondenterna skulle få möjlighet att utveckla sina egna tankar inledningsvis.

Vid transkriberingen skrevs det talade språket ut ordagrant. Då vi gör en meningsanalys och inte språkanalys så har inte pauser och liknande angetts med exakthet. När direkta citat används i uppsatsen är språket ändrat till skriftspråk.

Kvalitativ analysmetod

Vid analys av intervjuerna användes meningsanalys. Med utgångspunkt i studiens frågeställningar inleddes analysen med meningskoncentrering, vilket enligt Kvale och Brinkman (2009) innebär att man sammanfattar respondenternas yttranden i kortare formuleringar. I analysen eftersträvades att hitta den uttryckta meningen snarare än den avsedda meningen med respondenternas uttalanden. Tolkningen är således på den nivå som enligt Kvale och Brinkman kallas manifest nivå.

I allmänhet redovisas resultaten av intervjuanalysen i löpande text. När det gäller respondenternas svar angående för- och nackdelar med särskilt kvalificerad kontaktperson redovisas dessa i tabellform. Anledningen till detta är att resultaten gällande detta är såpass omfattande att tabellerna ger en bättre överblick för läsaren, vilket gör det lättare att förstå den efterföljande analysen.

Presentation av resultat

När kommunerna i resultat och diskussion betecknas med en siffra (kommun 1, kommun 2, kommun 3) åsyftas respondenterna i intervjuundersökningen i respektive kommun. I övrigt när beteckningen kommuner används åsyftas resultat från enkätundersökningen, om inte annat anges.

Då enkätundersökningen syftade till att belysa framförallt den första frågeställningen, medan intervjuundersökningen syftade till att belysa framförallt de fördjupande andra och tredje frågeställningarna är den övervägande delen av resultatet i början av analysen från enkätundersökningen, medan intervjuundersökningen fokuseras mer i den senare delen.

Reliabilitet och validitet

Begreppen reliabilitet och validitet beskrivs som kvalitetskriterier. Reliabilitet kan översättas till tillförlitlighet och innebär att man vill veta om studiens resultat kan bli detsamma vid en upprepad undersökning eller om resultatet är påverkat av slumpmässiga eller tillfälliga faktorer (Bryman 2008). Som diskuteras ovan är bortfallet i enkätundersökningen väldigt stort, 65 procent, vilket innebär att reliabiliteten i undersökningen är låg då vi inte kan veta om de som svarat är representativa för hela populationen. Enkätundersökningen skulle dock kunna upprepas då studiens tillvägagångssätt beskrivs detaljerat, men då kanske inte med samma resultat.

Att uppnå reliabilitet i form av replikerbarhet ses som mer problematiskt vid kvalitativa metoder då den mänskliga faktorn påverkar mer än vid kvantitativa metoder. Även om intervjufrågorna vid en upprepad studie skulle vara desamma så påverkas svaren av intervjuteknik, följdfrågor och samspel mellan respondent och intervjuare (Bryman 2008; Kvale & Brinkmann 2009). Detta innebär att även om tillvägagångssättet för intervjuundersökningen beskrivs utförligt så skulle kanske samma frågor besvaras på ett annorlunda sätt i ett annat sammanhang.

Validitet innebär att bedöma om en studie undersöker det som den syftar till att undersöka. Intern validitet handlar om ifall studiens slutsatser har nåtts på ett korrekt sätt. Ofta handlar den interna validiteten om orsakssamband och om dessa är hållbara (Bryman 2008). I denna studies resultat diskuteras möjliga orsakssamband men då varken enkät eller intervjuer syftade till att direkt undersöka orsakerna till de faktiska förhållandena så dras inga definitiva slutsatser om hur de olika faktorerna hänger samman.

Extern validitet belyser om resultatet går att generalisera till andra situationer (Bryman 2008). Som diskuteras tidigare så innebär det stora bortfallet och det begränsade antalet intervjurespondenter att resultatet inte går att generalisera, därför diskuteras enbart de deltagande kommunerna.

Författarnas delaktighet

Båda författarna har varit delaktiga i hela arbetsprocessen. Vid sökning av tidigare forskning satt vi både tillsammans och var för sig och vi delade upp det som skulle läsas och skrivas mellan oss. Vi utformade enkät och intervjumall tillsammans och var båda delaktiga i att kontakta enheterna för barn och familj och vid insamlandet av enkätsvar.

Vi var båda närvarande vid samtliga intervjuer, medan funktionen som förste intervjuare växlade mellan oss. Karin har haft huvudansvaret för organisationsteori och den kvantitativa analysen, medan Johanna har haft huvudansvaret för symbolisk interaktionism och den kvalitativa analysen. Mycket av analysdelen har vi dock skrivit gemensamt, liksom den avslutande diskussionen.

Etiska överväganden

Etiska riktlinjer har varit ett centralt tema under studiens gång. Nedan presenteras etiska överväganden samt fyra centrala begrepp för att uppnå etiska krav. De texter som har varit vägledande under studien för att uppnå forskningsetiska riktlinjer har hämtats från Codex.se. I all forskning som rör människor är individskyddskravet och forskningskravet centralt. Det innebär att forskaren gör en bedömning och avvägning mellan forskningens nytta och eventuell risk för att deltagare far illa (Hermerén 2011; Vetenskapsrådet 2002).

Första kontakten togs med deltagarna via mail tillsammans med nödvändig information om studien och med bifogad enkätundersökning. En del deltagare kontaktades även via telefon där information om enkät och intervju gavs. Informationen presenterades även i inledningen i enkät och vid intervju och bestod av uppsatsen syfte, vilka frågeställningar som skulle besvaras samt en presentation av vilka vi var, i enlighet med vetenskapsrådets (2002) rekommendationer om informationskrav.

Samtyckeskravet innebär att deltagarna ska ge sitt samtycke till att delta i en undersökning, vilket inte ska vara bindande utan deltagarna har rätt att avbryta sitt deltagande. Vid aktivt deltagande ska samtycke alltid inhämtas (Vetenskapsrådet 2002). Samtycke till att delta i undersökningen har ibland skett muntligt via telefon eller skriftligt via mail, men främst i form av aktivt deltagande genom enkätsvar och intervju. Då deltagarna i studien var representanter för socialtjänsten gjordes bedömningen att ett deltagande samtycke, på deras villkor, var tillräckligt för att uppfylla samtyckeskravet. Hade studien vänt sig till en målgrupp som till exempel inte kunde ta till sig informationen om vår uppsats hade det krävts högre krav på samtycke (Vetenskapsrådet 2002).

I enlighet med konfidentialitetskravet informerades intervjurespondenterna om vad som skulle ske med det insamlade materialet, att deras personuppgifter och svar inte skulle hamna i orätta händer, att materialet, i form av intervjuinspelning, transkribering och enkätsvar, skulle raderas samt att varken namn, titel eller kommun skulle nämnas vid transkribering. Enligt nyttjandekravet får inte insamlat underlag, så som forskningsmaterial och personuppgifter, användas till något annat än vad det var tänkt för (Hermerén 2011; Vetenskapsrådet 2002).

Känsligt material bör inte kommuniceras via webben (Bryman 2008). Bedömningen gjordes att enkätfrågorna inte var av privat karaktär då de inte handlar om någon enskild individ utan om kommunen och verksamhetens insatser och arbetssätt. Vi använde oss även av en webbenkät som enbart visade vilken kommun som besvarat enkäten (då detta var en av frågorna) men inte namn eller arbetstitel på personen.

Med anledning av att deltagarna i studien är professionella berörs inte maktaspekten. Hade deltagarna varit ungdomar som haft insatsen hade det varit en intressant och nödvändig diskussion att uppmärksamma. Men då vi, i form av studenter, intervjuat

professionella utifrån deras kunskap tror vi inte att deltagarna känt sig underlägsna eller utsatta, trots att vi var två som intervjuade.

Metodkritik

Bryman (2008) menar att innan en undersökning inleds bör en pilotstudie genomföras, framförallt vid enkätundersökningar. Detta för att säkerställa att frågorna uppfattas på det sätt som avses. I denna undersökning genomfördes ingen pilotstudie då avvägningen gjordes att det var större vikt att deltagarna fick längre tid på sig att besvara enkäten. Detta kan ha gjort att vissa frågor, framför allt de öppna frågorna, kan ha missuppfattats. Då enkäten till största del består av slutna frågor med enbart två svarsalternativ bedöms dessa vara svåra att missuppfatta.

Det har varit svårt att få tag på intervjukorrespondenter. Det kan både bero på att tidsramen för uppsatsarbetet var snäv samt att personal på enheterna som kontaktats haft hög arbetsbelastning. Den ursprungliga tanken var att enbart representanter för enheter där man använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson skulle intervjuas, och det är många av enheterna i Västra Götaland som inte gör detta. Området vidgades då inte tillräckligt många representanter för kommuner som använder insatsen hade möjlighet att ställa upp på intervju. Totalt gjordes tre intervjuer med representanter för barn och familjeenheter i Västra Götaland. En av intervjupersonerna arbetar med insatsen nu, en har gjort det tidigare och en gör det inte. Vi kan nu se att detta upplägg har berikat studien, då det är intressant att se hur kommuner har löst att arbeta med samma problem men på olika sätt.

Det fanns en personlig koppling till en av intervjudeltagarna. Då svårigheter uppstod med att få tag på intervjudeltagare valdes intervjun, efter avvägning av eventuella negativa konsekvenser för deltagaren, att fullföljas. Utifrån ett etiskt perspektiv finns det risk att ett beroendeförhållande emellan deltagare och forskare uppstår, något som man ska försöka att undvika (Vetenskapsrådet 2002). Med anledning av den privata kopplingen fanns en risk att detta beroendeförhållande skulle förstärkas, genom att personen eventuellt kunde känna sig tvungen att berätta mer än vad hen var bekväm med. Deltagarens svar kan också ha påverkats av den personliga relationen. Då intervjun rörde personens profession, arbete och kommun höll det sig på en professionell nivå som kändes bra för alla parter. Hade studien berört frågor av mer känsliga karaktär hade intervjun inte genomförts med hänvisning till forskningsetiska riktlinjer. Ett aktivt val gjordes, med anledning av den etiska aspekten, att den av oss utan personlig koppling till intervjudeltagaren var huvudintervjuare. Ett alternativ var att den andre av oss inte ens skulle delta men efter reflekterande och samtal med deltagaren var även den av oss med.

5. Resultat

I resultatdelen presenteras inledningsvis resultatet av enkätundersökningen under rubriken *Användandet av särskilt kvalificerad kontaktperson*. Därefter presenteras under rubriken *Tre sätt att använda särskilt kvalificerad kontaktperson* kortfattat hur de tre respondenter som intervjuades uppgav att respektive kommun använder eller inte använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Slutligen presenteras och analyseras de båda undersökningarna i relation till teorierna organisationsteori och symbolisk interaktionism under rubriken *Upplevelsen av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson*.

son. Denna del är uppdelad i fyra områden, *Att införa en ny insats, Skillnader mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson, För- och nackdelar med särskilt kvalificerad kontaktperson och Relationens betydelse.*

Användandet av särskilt kvalificerad kontaktperson

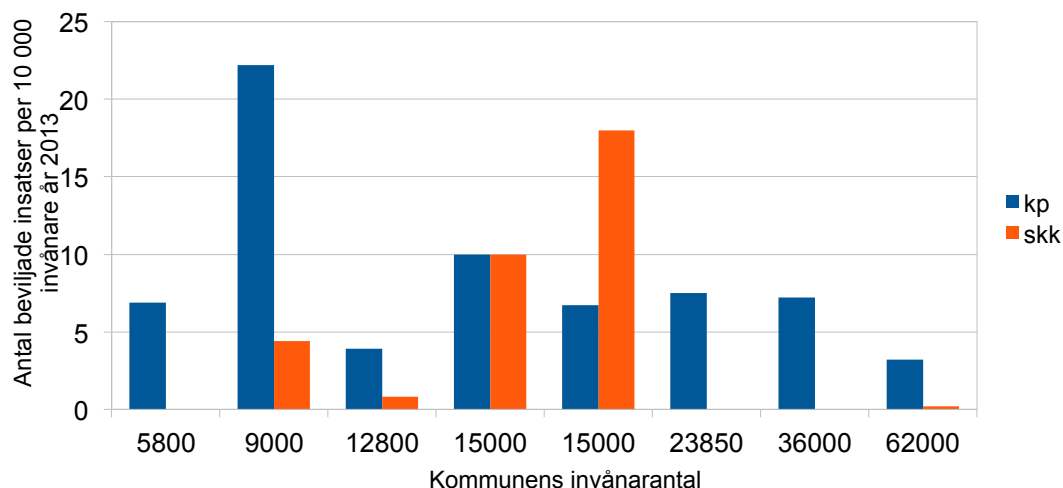
Kommunerna i undersökningen fick svara på frågorna om de använder insatsen kontaktperson respektive insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

Tabell 1. Andel av de svarande som uppger att de använder eller inte använder insatserna (antal svarande: 21)

	Ja	Nej
Kontaktperson	90 %	10 %
Särskilt kvalificerad kontaktperson	57 %	43 %

Tabell 1 visar att de flesta svarande kommuner använder insatsen kontaktperson. Endast två kommuner använder inte denna insats, och de använder inte heller insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Dessa två kommuner är mellanstora (28 000-33 000 invånare).

Av de svarande kommunerna är det drygt hälften (12 av 21) som använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson. Det är stor skillnad i hur ofta kommunerna använder insatserna. Åtta kommuner som använder särskilt kvalificerad kontaktperson svarade på hur många kontaktpersoner och särskilt kvalificerade kontaktpersoner som beviljades under 2013.



Figur 1. Diagram som visar hur många kontaktpersoner (kp) respektive särskilt kvalificerade kontaktpersoner (skk) som beviljades per 10 000 invånare under år 2013 i de åtta kommuner som besvarade båda frågorna.

Som figur 1 visar så verkar kommunerna använda insatserna i olika hög grad. Det finns dock ingen information om hur många insatser som beviljades i de fyra kommuner som inte svarade på statistikfrågorna. En kommun, med 15000 invånare, använder särskilt kvalificerad kontaktperson nästan tre gånger mer än ”vanlig” kontaktperson. En annan kommun i samma storlek använder de två insatserna i lika hög grad, medan det vanlig-

aste bland de svarande kommunerna är att de har beviljat få eller inga särskilt kvalificerade kontaktpersoner under 2013.

15 kommuner har svarat på frågan hur många ”vanliga” kontaktpersoner som beviljades under 2013. Antalet ligger på mellan 0 och 22,2 stycken per 10 000 invånare. Resultatet tyder på att mindre kommuner (upp till 19 000 invånare) beviljar insatsen kontaktperson i högre utsträckning än större kommuner (över 20 000 invånare). Medelvärde för de mindre kommunerna (9 svarande) är 11,4 beviljade kontaktpersoner per 10 000 invånare och för de större kommunerna (6 svarande) 4,1 beviljade kontaktpersoner per 10 000 invånare. Diagrammet i figur 1 tyder på att även särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas i högre utsträckning i mindre kommuner.

I enkäten ställde vi frågan hur väl kommunerna tycker att insatserna kontaktperson respektive särskilt kvalificerad kontaktperson fungerar (generellt). Svaret angavs på en sjugradig skala mellan dåligt och mycket bra.

Tabell 2. Jämförelse av svaren på hur väl kommunerna tycker att kontaktperson respektive särskilt kvalificerad kontaktperson fungerar, beroende på om de använder särskilt kvalificerad kontaktperson eller ej. Svartalternativ 1 – 7 där 1 är dåligt och 7 är mycket bra.

Använder kommunen särskilt kvalificerad kontaktperson?	Mått	Kontaktperson	Särskilt kvalificerad kontaktperson
Ja (12 svarande)	Median	4,5	5,0
	Intervall	2 – 7	2 – 7
Nej (8 svarande)	Median	5,0	
	Intervall	3 – 6	

Tabell 2 ovan visar liknande resultat för hur väl de båda insatserna upplevs fungera, och att de anses fungera relativt väl. I kommuner som använder båda insatserna anses särskilt kvalificerad kontaktperson fungera något bättre än kontaktperson, även om skillnaden är marginell. Extremvärdena är dock intressanta att diskutera. Kommunen som har svarat 7 på kontaktperson har också angett ett högt värde (6) för särskilt kvalificerad kontaktperson. Kommunen som har svarat 7 på särskilt kvalificerad kontaktperson är den kommun som använder insatsen mest (18 beviljade särskilt kvalificerade kontaktpersoner per 10 000 invånare 2013), och denna kommun angav värdet 4 på kontaktperson. Värdet 2 har angetts på både kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson av samma kommun, den kommun som använder båda insatserna lika mycket (10 beviljade kontaktpersoner respektive särskilt kvalificerade kontaktpersoner per 10 000 invånare 2013). Detta är också den enda kommun som svarat nej på frågan om särskilt kvalificerad kontaktperson fyller ett behov som inte fylldes av insatsen kontaktperson.

Samtliga av de svarande kommunerna uppger att de är insatta i vad lagstiftarens tanke med insatsen är. Av de nio kommuner som inte använder insatsen svarar tre stycken ja på frågan om de har övervägt att använda den, medan sex kommuner svarar nej på denna fråga. Sju av de nio kommunerna anser att det finns ett behov av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, även om de inte använder den själva.

I tabell 3 nedan redovisas svaren på den öppna frågan om varför insatsen fungerar bra, kopplat till hur många särskilt kvalificerade kontaktpersoner den svarande kommunen

beviljade under 2013, samt om den svarande anser att särskilt kvalificerad kontaktperson fyller ett behov som inte täcktes av insatsen kontaktperson.

Tabell 3. Redovisar svaren från de kommuner som använder särskilt kvalificerad kontaktperson (skk) angående hur många skk som beviljades i kommunen under 2013, hur många skk per 10 000 invånare som beviljades under 2013, om den svarande anser att skk fyller ett behov som inte täcktes av den gamla insatsen kontaktperson (kp), samt svar på den öppna frågan om varför skk fungerar bra.

Antal beviljade skk under 2013	Antal beviljade skk per 10 000 invånare under 2013	Anser att skk fyller ett behov som inte täcktes av kp	Svar på frågan varför insatsen fungerar bra
0	0	Ja	Kontaktpersonen är mer kvalificerad och kan möta upp ungdomens vårdbehov på ett bättre sätt.
1	0,8	Ja	-
27	18	Ja	Tydligare uppdrag till kompetenta behandlare som klarar av att arbeta på uppdrag. Mer behandling och mindre/inte alls "kompis".
-	-	Ja	Hemmaplanslösning. Ej placering. Kvar i ordinarie skola. Kvar i sitt sociala nätverk.
0	0	Ja	Det är viktigt att det finns rätt person att tillgå.
4	4,4	Ja	Det blir mer intensivt stöd, det är också så att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen har mer utbildning och lång erfarenhet.
15	10	Nej	-
1	0,2	Ja	-
0	0	Ja	En väl genomförd utredning där behovet är tydligt och matchar insatsen. Motiverad ungdom. Lämplig och kompetent "mentor". Tydlig genomförandeplan. Kontinuerlig uppföljning.
-	-	Ja	Vi har insatsen knuten på vår egna verksamhet, vilket innebär att vi kan följa upp den bättre.
-	-	Ja	Den är mer omfattande och den som har uppdraget har mer erfarenhet, kunskap än en lekmanperson.
0	0	Ja	Vi använder kvalificerad kontaktperson i de fall där uppdraget kräver att personen som utför det har en professionell erfarenhet av den problematik barnet/den unge har. Just 2013 hade vi inget sådant ärende i vår lilla kommun, men 2012 hade vi 1-2 vad jag minns.

Svaren i tabell 3 tyder på att den främsta faktorn till att insatsen fungerar anses vara att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen har professionell kompetens att utföra uppdraget. Detta är just det som var tänkt med insatsen när den infördes, samt att den skulle rikta sig till ungdomar som kräver lite mer stöttning och har svårare problematik. Svaren tyder också på att kommunerna tycker det är positivt att socialtjänsten har större möjlighet till uppföljning och kontroll över hur insatsen fungerar. De flesta kommuner har svarat på frågan utifrån ett jämförande perspektiv med den "vanliga" insatsen kontaktperson. En av kommunerna verkar ha svarat utifrån att jämföra insatsen med placeringar och menar då att det är bra för den unge att kunna vara kvar hemma i sitt sociala nätverk.

De kommuner som inte använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson fick svara på frågan "Av vilken anledning används inte insatsen "särskilt kvalificerad kontaktperson

son” i er kommun?”. Svaren på denna fråga redovisas i tabell 4, tillsammans med svaren på om kommunerna har övervägt att använda insatsen, samt om de anser att det finns ett behov av densamma.

Tabell 4. Redovisar svaren från de kommuner som inte använder särskilt kvalificerad kontaktperson (skk), på frågorna om de har övervägt att använda insatsen, om de anser att insatsen behövs, samt varför de inte använder insatsen.

Övervägt användande av skk	Anser att behov av skk finns	Svar på frågan varför insatsen inte används
Ja	Ja	Insatsen används inte just nu för vi har inte haft ärenden som motsvarat biståndsbehovet. Om biståndsbehovet bedöms föreligga kommer vi bevilja det. Svårigheten kan bli att få tag i en sådan särskilt kvalificerad kontaktperson när behovet finns.
Nej	Ja	Vi är generösa med att bevilja kontaktperson vid behov, men kanske borde vi fundera närmare på frågan om särskilt förordnad kontaktperson.
Nej	Ja	Man har beviljat kontaktperson och inte reflekterat över att det finns möjlighet att tillsätta särskilt kvalificerad kontaktperson också, kanske en kultur på en arbetsplats.
Nej	Nej	Vanlig kontaktperson är en bra insats för att få stöd och komma in i ett socialt sammanhang, frivilligheten gör att det blir något positivt. När vi behöver mer kvalificerade kontaktpersoner så har vi vår utförarenhet som har ungdomsbehandlare och familjebehandlare.
Ja	Ja	Insatsen har varit valbar som insats men används inte. Det har varit svårt att rekrytera vanliga kontaktpersoner och är säkert ännu svårare att rekrytera särskilt kvalificerade kontaktpersoner. Sedan har vi inom vår egen utförarenhet ungdomsbehandlare som insats till ungdomar, dessa ungdomsbehandlare är akademiskt utbildade. Ofta jobbar de i team med familjepedagoger och rådgivningsmottagning. Men det hade varit önskvärt att även försöka jobba mer på att rekrytera särskilt kvalificerade kontaktpersoner, då det är en bra insats.
Nej	Ja	Har egna insatser.
Ja	Ja	Har mycket hemmaplanslösningar.
Nej	Ja	Generellt anser jag att insatsen behövs men i vår kommun har det inte funnits något behov av den insatsen.
Nej	Nej	-

I svaren ovan kan man utläsa tre huvudsakliga anledningar till att insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson inte används. Det handlar om att några kommuner har andra insatser som de tycker tillgodoser behovet, andra kommuner kan se behovet men har ingen rutin för att använda sig av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, samt att det anses svårt att rekrytera särskilt kvalificerade kontaktpersoner. Även en representant för en kommun som uppger att de använder insatsen har vid personlig kontakt sagt att de inte har beviljat den på länge på grund av svårigheten att rekrytera lämpliga personer till uppdraget.

Tre sätt att använda särskilt kvalificerad kontaktperson

De personer som har intervjuats representerar tre kommuner som har valt att använda insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson på olika sätt. Vi kallar dem kommun 1, kommun 2 och kommun 3. Under intervjuerna framkom hur varje kommun använder insatsen, vilket redovisas kortfattat nedan.

Kommun 1 använder särskilt kvalificerad kontaktperson som en integrerad del av verksamheten. De har bland annat en heltidsanställd som beviljas som särskilt kvalificerad kontaktperson och tar också in andra professionella personer som timanställda för att utföra insatsen vid behov. Kommunen har sammanställt en lista över vad som skiljer insatserna kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson från varandra som socialsekreterarna använder sig av.

Kommun 2 har tidigare använt särskilt kvalificerad kontaktperson som en insats, men gör det inte längre. Kommunen använde insatsen något annorlunda än hur vi har beskrivit den tidigare, då de personer som rekryterades till särskilt kvalificerade kontaktpersoner inte var professionella, utan rekryterades utifrån att de kände till området där klienten bor och hade förståelse för klienternas situation genom egen erfarenhet. Idag, när kommunen inte längre använder insatsen, kan ungdomar med den problematik som insatsen riktades till exempelvis beviljas en öppenvårdsinsats från en privat utförare.

Kommun 3 använder inte särskilt kvalificerad kontaktperson, utan beviljar insatser från sin egen utförarenhet som riktas mot samma problematik. Under intervjun benämndes dessa insatser som professionell kontaktperson eller ungdomsbehandlare.

Upplevelsen av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson

Utifrån enkät och intervjuer visar det sig att de flesta kommuner som använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson är positiva till insatsen. I enkätsvaren uppger elva av de tolv kommuner som använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson att insatsen fyller ett behov som inte fylldes av den tidigare insatsen kontaktperson. I intervjuerna så gav kommun 1 och kommun 2 en positiv bild av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, medan kommun 3 menar att de insatser som där används för att täcka samma behov också fungerar bra.

Att införa en ny insats

Även om 12 av de kommuner som besvarade enkäten (57 % av de svarande) säger sig använda insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson så tyder antalet beviljade insatser på att endast två, eller möjligtvis tre, av de åtta kommuner som svarade på statistikfrågorna ser på insatsen som en integrerad del av verksamheten (figur 1). Av de tre personer som intervjuades var det bara en som representerar en kommun som använder insatsen idag. Inom organisationsteorin ser man att förändringar inom organisationer ofta möts av motstånd (Jacobsen & Thorsvik 2008), och att implementera insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson får ses som en förändring av organisationen, om än en relativt liten sådan.

En möjlig orsak till motstånd i det här sammanhanget är fruktan för det okända. Denna orsak till motstånd grundar sig i att man inte vet vad man får och att det därför är bäst att hålla sig till det man har (ibid.). Jacobsen (2005) menar att människor försöker minska sin stressnivå genom att hålla kvar vid det gamla, då förändringar exempelvis innebär att man måste lära nytt vilket kan skapa en känsla av att inte räkna till. En annan möjlig orsak till motstånd skulle kunna vara att en implementering av en ny insats i verksamheten innebär extraarbete under en period, detta diskuteras mer nedan.

Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att en förutsättning för planerad förändring är att man inom organisationen har en relativt säker kunskap om behovet av förändring och

vilka åtgärder som kan ge rätt effekt. Detta kan vara en anledning till att utfallet av lagändringen blivit så olika i de olika kommunerna. De kommuner som använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson mer regelmässigt idag kanske såg ett behov som de inte hade en lösning på innan lagändringen som införde särskilt kvalificerad kontaktperson kom. Kommunen som beviljade 18 särskilt kvalificerade kontaktpersoner per 10 000 invånare under 2013 har en enhet med fyra ungdomsbehandlare som beviljas som detta och verkar därmed ha integrerat insatsen i sin verksamhet.

Kommun 1 hade en insats som liknade särskilt kvalificerad kontaktperson innan lagen infördes år 2007, vilken kallades för kvalificerad kontaktperson. Insatsen kan beskrivas som att den var ett mellanting mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson. Den var mer omfattande än "vanlig" kontaktperson, men kunde användas till lättare ärenden än de som särskilt kvalificerad kontaktperson används till. Efter lagändringen används särskilt kvalificerad kontaktperson till den allra tyngsta målgruppen, och respondenten anser att insatsen fungerar mycket bättre på det sätt som den används idag. Kommun 1 arbetade alltså redan innan lagändringen på ett liknande sätt. Enligt organisationsteorin så blir det mindre motstånd vid mindre förändringar (Jacobsen 2005). Att kommun 1 använde insatsen kvalificerad kontaktperson redan tidigare kan vara en anledning till att det har fungerat väl för dem att implementera insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

Kommuner som har uppgett att de har andra insatser som tillgodoser behovet kanske inte såg att de hade ett behov av en ny insats och har därför inte har lagt energi på att göra särskilt kvalificerad kontaktperson till en del av rutinerna. Kommun 3 i intervjuundersökningen är ett bra exempel på en kommun som inte använder särskilt kvalificerad kontaktperson, men som har en väl utbyggd utförarenhet som anses täcka behovet. Detta kan vara anledningen till att man inom kommunen inte sett ett behov av ytterligare en insats och därför inte börjat använda särskilt kvalificerad kontaktperson. Som vi nämnde ovan ansåg även socialstyrelsen (prop. 2005/06:165) innan insatsen verkställdes i lagen att den var överflödigt. Resultatet som visar att större kommuner beviljar både kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson i mindre utsträckning än små kommuner är intressant i detta sammanhang. Denna studies omfång är tyvärr för begränsat för att se om detta kan kopplas samman med förekomst av kommunala utförarenheter som bedriver öppenvård.

Att vissa kommuner har börjat använda insatsen och andra inte kan också kopplas till de aspekter som är viktiga för att lärande inom organisationer ska äga rum. De kommuner som anser att de redan har fungerande insatser för denna typ av problematik har kanske inte ansett att insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har tillräcklig relevans för verksamheten. Just relevans för organisationen är en aspekt som är viktig för att lärande ska äga rum (Jacobsen & Thorsvik 2008). Om ingen inom organisationen anser att insatsen är relevant har ledningen kanske valt att inte lägga energi på att implementera användandet av den i verksamheten. Ett annat viktigt begrepp för lärande inom organisationer är avläring. I den här studien har ingen information framkommit som visar att detta skulle ha varit ett problem i någon kommun, men rent teoretiskt finns det en möjlighet att insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson inte har börjat användas i vissa kommuner just för att verksamheten anser att de redan arbetar på bästa möjliga sätt med den problematik som insatsen riktar sig till och därför inte har tagit till sig insatsen.

En förutsättning för planerad förändring (Jacobsen & Thorsvik 2008) är att man lyckas verkställa förändringen, och svårigheten att rekrytera särskilt kvalificerade kontaktpersoner kan vara en anledning till att insatsen inte blivit till en del av rutinerna och förändringen alltså inte verkställts. I tabell 4 tyder en av kommunernas enkätsvar på att det kan finnas svårigheter att rekrytera särskilt kvalificerade kontaktpersoner då det redan upplevs som svårt att rekrytera "vanliga" kontaktpersoner. En annan kommun har vid personlig kontakt uppgett att de har slutat att använda särskilt kvalificerad kontaktperson just på grund av rekryteringsproblem. Redan när insatsen var relativt ny togs problemet med rekrytering upp som en orsak till att kommuner inte använde sig av insatsen (Lodin 2008). Kommun 1 i intervjuundersökningen tycker inte att rekrytering av särskilt kvalificerad kontaktperson är ett hinder för att använda den. Detta kan tolkas som att när insatsen väl blivit integrerad som en del av verksamheten så har denna kommun hittat ett system för rekrytering som fungerar. Kommun 1 har som nämnts arbetat aktivt för att insatsen ska användas. Det här kan tyda på att det just när insatsen börjar användas i en kommun blir en del extra arbete. Detta är en av de orsaker till motstånd mot förändring som Jacobsen och Thorsvik (2008) tar upp. De menar att i en kanske pressad arbetssituation vill medarbetarna inte utföra fler arbetsuppgifter. För att lägga detta extra arbete krävs det då kanske en större motivation till förändring, såsom att kommunen inte hade en insats som täckte det här behovet redan innan, eller att en liknande insats redan fanns så att förändringen inte blev så stor (som i kommun 1).

Inom organisationsteorin diskuteras att det tar tid att förändra organisationer (Kotter 1995). Insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har funnits i lagen sedan 2007, vilket är en relativt kort tid. En annan aspekt man bör beakta är att socialtjänstlagen är en ramlag, vilket innebär att det inte finns tvång på att använda just de insatser som nämns i lagen. Intresset för insatsen verkar ändå finnas bland många av de kommuner som idag inte använder den, så det är troligt att fler kommuner kommer använda den i framtiden. Att flera av de kommuner som uppger att de använder särskilt kvalificerad kontaktperson inte beviljar den i någon större utsträckning skulle också kunna ha samband med internaliseringen av explicit kunskap i organisationen. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att explicit kunskap såsom skriftliga rutiner och riktlinjer måste internaliseras för att lärande inom organisationen ska äga rum. Det skulle kunna vara så att riktlinjerna för särskilt kvalificerad kontaktperson ännu inte har internaliserats i vissa kommuner, och att insatsen därför inte beviljas i någon större utsträckning.

En aspekt som är intressant att diskutera i samband med införandet av en ny insats är det faktum att kommun 2 i intervjuundersökningen har använt insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson tidigare, men sedan slutat med detta. Respondenten uppger i intervjun att orsaken till varför det blev så inte är klar, men att det skedde i samband med en större organisationsförändring. Respondenten uppger att insatsen upplevdes som fungerande, så det är troligt att orsaken till att den inte används idag inte ligger i själva insatsen utan snarare i organisationen. Kanske var inte insatsen tillräckligt väl förankrad i verksamheten för att överleva en större organisationsförändring.

Skillnader mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson

En skillnad som både kommun 1 och kommun 2 tog upp är vilken problematik insatserna riktar sig till. Denna skillnad är ganska stor, varför det enligt respondenterna är svårt att göra en direkt jämförelse mellan hur de två insatserna fungerar. Svaren i enkätundersökningen (tabell 4) tyder på att åtminstone två kommuner som inte använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson har funderat på möjligheten att bevilja

denna, samtidigt som de inte ser behovet i den egna kommunen. Detta tyder också på att kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas för olika slags problematik, och att den senare typen av problematik inte anses förekomma i dessa två kommuner i dagsläget.

Kontaktperson beskrivs av samtliga intervjurespondenter som en kompis som kan fika med klienten, att det handlar om social samvaro. Problematiken kan då vara att ungdomen inte kommer ut på egen hand och blir socialt isolerad. Kontaktpersonen kan också fungera som en kompensation för en frånvarande förälder, eller för att hjälpa en nyanländ till ökad integration i det svenska samhället. En kontaktperson kan användas för att den unge ska få en förebild och kan på så sätt fungera normaliserande.

Särskilt kvalificerad kontaktperson riktar sig enligt både kommun 1 och kommun 2 till ungdomar med allvarigare problematik, och dessa ungdomar kan ha problem med missbruk, kriminalitet eller annat socialt nedbrytande beteende. Kommunernas svar på insatsens målgrupp stämmer bra överens med det som står i lagen (SoL 3:6b). Kommun 1 och 2 menar att särskilt kvalificerad kontaktperson kan sägas ha ett behandlande syfte, vilket även lyfts av den kommun i enkätundersökningen som använder insatsen mest (tabell 3). I propositionen (2005/06:165) inför införandet av insatsen står att målet är att hålla ungdomar ifrån kriminalitet och förebygga ett socialt nedbrytande beteende. Det står också att insatsen ska kunna beviljas till ungdomar i riskzonen eller med ett redan förekommande problem (ibid.). Kommunernas svar tyder dock på att kommunerna framförallt använder insatsen när problematiken redan finns. Kommun 3 menar att deras insats professionell kontaktperson också ska ha ett förebyggande syfte, men att i realiteten är problematiken när ungdomen väl blir beviljad insatsen såpass allvarlig att förebyggande arbete inte är aktuellt. Detta stärks även av kommun 1 som menar att särskilt kvalificerad kontaktperson används "som insats för ungdomar som är rejält i riskzonen för att bli placerade".

Under intervjuerna framkom att kontaktperson riktar sig till barn och ungdomar från 10-årsåldern och uppåt, medan särskilt kvalificerad kontaktperson främst beviljas till ungdomar från 15 till 21 år. I sällsynta fall kan särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas till yngre personer, medan 21 år är den övre åldersgränsen enligt SoL.

När det gäller könsfördelning så kunde respondenterna inte svara på om kontaktperson beviljas mer till något av könen. Kommun 1 uppger att särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas oftare till pojkar än flickor, medan kommun 2 inte kom ihåg hur det låg till. Kommun 3 beviljar professionell kontaktperson oftare till pojkar än flickor och denna insats riktar sig till samma målgrupp som särskilt kvalificerad kontaktperson.

Skillnader finns även mellan insatserna när det gäller intensiteten, både gällande hur mycket kontaktpersonen träffar klienten, och hur ofta uppföljningar sker. Kommun 1 uppger att en vanlig kontaktperson träffar klienten en dag per vecka och att en särskilt kvalificerad kontaktperson träffar klienten med täta intervaller flera gånger per vecka. Kommun 2 uppger att en särskilt kvalificerad kontaktperson träffar klienten 10-15 timmar per vecka, vilket innebär en mycket högre intensitet än en vanlig kontaktperson. I enkätundersökningen (tabell 3) är det en kommun som uppger som positivt att särskilt kvalificerad kontaktperson ger ett mer intensivt stöd.

Både kommun 1 och 2 menar att de träffar en vanlig kontaktperson för uppföljning sål-
lan, kommun 1 uppger var sjätte månad. I kommun 1 har man uppföljningar med en
särskilt kvalificerad kontaktperson var sjätte vecka, och däremellan stämmer de av över
telefon. Kommun 2 uppger att när de använde särskilt kvalificerad kontaktperson så
träffade socialsekreteraren denne i både behandlingsträffar och nätverksmöten. Dessu-
tom så hade de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna sin bas på socialkontoret, vilket
innebar att de kunde stämma av med socialsekreteraren när de sågs på kontoret. I
enkätundersökningen (tabell 3) uppger två kommuner att det är positivt att insatsen sär-
skilt kvalificerad kontaktperson ger ökad möjlighet till uppföljning.

Som framgår av ovanstående resultat är särskilt kvalificerad kontaktperson betydligt
mer omfattande än "vanlig" kontaktperson, både gällande hur stor del av den unges
livssituation kontaktpersonen får insyn i, hur ofta de träffas och hur stor socialtjänstens
inblick i den unges liv blir. Under intervjuerna framkom att vissa ungdomar upplever
insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson som kontrollerande och ser på detta som
negativt. Den särskilt kvalificerade kontaktpersonens stora del i ungdomens liv gör att
den unge synliggörs som klient för omgivningen och även för sig själv. I dagens sam-
hälle ses en klient inom socialtjänsten som avvikande (Mattsson 2010), det som Goff-
man (2014) benämner social avvikare. Insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson kan
därför antas synliggöra den unge som avvikare, till skillnad från den "vanliga"
kontaktpersonen som inte har lika stor del i den unges liv och har en mer normali-
serande funktion.

Rollövertagande innebär att vi försöker se oss själva såsom andra ser oss, och agerar
därefter (Payne 2008). Om den unge i förhållande till sin omgivning är synliggjord som
avvikare och klient innebär detta att den unge kommer börja se på sig själv som avvi-
kare. Detta kan skapa mycket känslor och en rollkonflikt kan uppstå inom individen
(ibid.). Även om särskilt kvalificerad kontaktperson synliggör den unge som avvikare så
kan insatsen vara positiv då den unge har möjlighet att finnas kvar i sitt sociala nätverk.
Detta kan fungera som normaliserande jämfört med om den unge hade placerats på
institution, vilket diskuteras mer nedan.

För- och nackdelar med särskilt kvalificerad kontaktperson

De fördelar och nackdelar som respondenterna i intervjuundersökningen uppgav när det
gäller särskilt kvalificerad kontaktperson presenteras i två tabeller nedan (tabell 5 och
6).

Tabell 5. Redovisar respondenternas svar på frågan vilka fördelar som finns med insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

Kommun 1	<ul style="list-style-type: none"> - Helhetsperspektiv på ungdomen då den verkar på flera arenor i den unges liv, det vill säga att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen medverkar i kontakter med hemmet, skolan och fritiden. - Del i en större helhet då kommunen som regel beviljar särskilt kvalificerad kontaktperson i kombination med andra insatser, såsom ungdomsbehandlare eller familjebehandlare, med syftet att arbeta med hela ungdomens system. - Den särskilt kvalificerade kontaktpersonen är anställd och har därför handledning och stöd från en arbetsledare. - Den särskilt kvalificerade kontaktpersonen finns kvar som en kontakt om den unge blir placerad i familjehem eller på institution och kan fortsätta kontakten när den unge flyttar hem igen och det finns ett behov av fortsatt stöd och behandling.
Kommun 2	<ul style="list-style-type: none"> - Det är en öppenvårdsinsats och bedrivs på hemmaplan. - Den täta kontakten mellan den särskilt kvalificerade kontaktpersonen och ungdomen ger effekten att den särskilt kvalificerade kontaktpersonens kunskap om ungdomen kan användas i utredningssyfte.
Kommun 3	<ul style="list-style-type: none"> - Den professionelle kontaktpersonen finns kvar som en kontakt om den unge blir placerad i familjehem eller på institution och kan fortsätta kontakten när den unge flyttar hem igen och det finns ett behov av fortsatt stöd och behandling. - Har mycket kunskap som kan matchas med ungdomens problematik. - Socialsekreteraren behöver inte förklara så mycket. - Socialsekreteraren behöver inte oroa sig över att planeringen inte följs.

Tabell 6. Redovisar respondenternas svar på frågan vilka nackdelar som finns med insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

Kommun 1	<ul style="list-style-type: none"> - Om särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas utan andra insatser blir det inte speciellt bra, då helhetsbilden inte finns med. - Utan tät arbetsledning finns en risk att sammanhanget försvinner. - Ungdomarna kan ibland uppleva att det blir för mycket kontroll.
Kommun 2	<ul style="list-style-type: none"> - Att de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna inte är professionella. Kommunen rekryterade lekmän till rollen.
Kommun 3	<ul style="list-style-type: none"> - Personerna som används som professionell kontaktperson vill själva ha en samtalsroll, medan socialsekreteraren vill ha någon som "kan kavla upp ärmarna". - Professionaliteten kan göra att socialsekreteraren och den professionelle kontaktpersonen inte har samma syn på vad som ska utföras. - Nackdelen med att kommunen har väl utvecklade hemmaplanslösningar är att det är dyrare och därmed svårare att bevilja andra insatser, såsom vård utom hemmet.

Något som är mycket intressant med respondenternas svar gällande den särskilt kvalificerade kontaktpersonens professionalitet är att kommun 1 tar upp det som en fördel, medan kommun 2 tar upp det faktum att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen inte var professionell som en nackdel. Det kommun 2 menar med att det saknades professionalitet är att de personer som rekryterades till uppdraget inte hade utbildning, utan var lekmän. Det kommun 1 och kommun 2 säger är då egentligen samma sak, utbildad personal är att föredra, och skillnaden ligger i hur kommunerna använder/ använde särskilt kvalificerad kontaktperson. Även svaren i enkätundersökningen (se tabell 3) tyder på att de svarande ser positivt på att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen har rätt kompetens. Lagstiftarens tanke med insatsen var att professionella personer skulle rekryteras till uppdraget (SOSFS 2008:30), vilket innebär att kommun 2 har tolkat insatsen på ett annat sätt. Respondenten i kommun 2 sade dock att om

kommunen skulle börja använda insatsen igen, skulle de föredra att rekrytera personer med rätt kompetens i form av utbildning och/eller erfarenhet.

Kommun 2 rekryterade sina särskilt professionella kontaktpersoner från personer som var kända inom socialtjänsten, exempelvis genom att de hade haft försörjningsstöd, fokus låg på områdeskunskap och en förståelse för ungdomens situation. Detta kan också ha en fördel, Eide och Eide (2006) menar att socialarbetarens uppgift är att förmedla hopp. Genom att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen har varit i en liknande situation som den unge så skulle kontakten mellan de två kunna underlättas. Enligt teorin om rollövertagande ser vi på oss själva så som vi tror att andra ser oss (Payne 2008), och om den unges kontaktperson då kommer från en liknande situation kanske bilden som den unge får av sig själv blir mer positiv i bemärkelsen att vara mindre avvikande. En positiv faktor med att rekrytera personer ur närområdet är att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen har större förståelse för närområdets symboler och dess betydelse, såsom språk och gester. Trost och Levin (2010) menar att symboler är kontextbundna och att de tillskrivs betydelse i samspel.

En fördel som kommun 1 tar upp är att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen får ett helhetsperspektiv på ungdomen, både genom att verka på flera av den unges arenor och genom att den unge oftast blir beviljad flera andra insatser (såsom ungdomsbehandlare eller familjebehandlare) i samband med särskilt kvalificerad kontaktperson. Detta är något som statens utredning (SOU 2004:122) menar är av vikt i arbete med ungdomar. Inom symbolisk interaktionism anses att det inte räcker med att analysera en individs problematik för att förstå kärnan till problemet. För att förstå varför en persons livssituation ser ut som den gör krävs det att vi ser till omgivningen (Johansson & Lalander 2010). Kommun 1 verkar arbeta på just detta sätt genom att verka på flera arenor och har också en positiv erfarenhet av detta. Respondenten ser negativt på när särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas utan andra insatser. Respondenten i kommun 2 uppgav att de ibland beviljade andra insatser i samband med särskilt kvalificerad kontaktperson, men att det inte var någon regel. Exempel på sådana insatser kunde vara drogtestar eller träning. I kommun 2 verkar det ha funnits en ansats till ett helhetsgrepp, men det verkar ha varit mindre utvecklat och inte lika genomtänkt eller strukturerat som i kommun 1. Vi vet dock inget om hur de använder andra insatser utifrån ett helhetsperspektiv, då intervjun inte berörde detta område.

Kommun 2 tar upp fördelen att en särskilt kvalificerad kontaktperson fick mycket kunskap om både ungdomen och området, samt att en effekt av detta blev att socialsekreteraren kunde använda denna kunskap i sin utredning. Som beskrivits tidigare så utgick de särskilt kvalificerade kontaktpersonerna i kommunen från socialkontoret, så de träffade socialsekreterarna naturligt i vardagen. Även kommun 1 uppger att den särskilt kvalificerade kontaktpersonen bidrar till mer kunskap om en ungdom och uttrycker det som att socialtjänsten då får mer kontroll och insyn. Respondenten tar upp detta som ett faktum utan att lägga någon positiv eller negativ värdering i det. Respondenten i kommun 2 menar att den fördjupade kunskapen kring ungdomen kunde leda till att utredningen påskyndades då ungdomens behov blev synliga på ett annat sätt, exempelvis kunde tillsättandet av en särskilt kvalificerad kontaktperson bidra till att ungdomen blev placerad då problemen framkom tydligare. Kommun 1 påpekar att ungdomarna själva kan se den stora kontrollen som kommer med en särskilt kvalificerad kontaktperson som en nackdel, exempelvis kontroll av drogfrihet. Genom kontrollen kan den unge se sig själv genom socialtjänstens ögon och därmed känna sig misstrodd och ifrågasatt.

Enligt rollteorin påverkar rollövertagande vårt känsloliv och hur vi tror att andra ser oss kan leda till känslor av skam eller stolthet (Johansson & Lalander 2010). Att då exempelvis behöva lämna drogtestar kan ge den unge negativa känslor såsom skam.

Kommun 2 ser en fördel med att insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson är en hemmaplanslösning och en öppenvårdsinsats, vilket även en kommun i enkätundersökningen tar upp (tabell 3). Fördelen är att den unge finns kvar i sitt eget nätverk. Kommun 3 är å sin sida något kritisk till när det blir för mycket fokus på öppenvårdsinsatser, respondenten menar att om det finns en kultur inom arbetsplatsen som föredrar öppenvård kan det vara svårt för socialsekreterare att argumentera för en placering. Både kommun 1 och kommun 3 uppger att en fördel med särskilt kvalificerad kontaktperson respektive professionell kontaktperson är att de kan finnas med även under tiden en ungdom är placerad på institution eller i familjehem och framförallt stötta när den unge ska hem. Respondenten för kommun 1 säger att det ofta krävs intensivt arbete efter att den unge varit placerad.

När omgivningens förväntningar på en person inte stämmer överens med personens agerande stämplas personen som avvikande vilket innebär att personen blir stigmatiserad av sitt nätverk (Goffman 2014). Vi kan anta att denna stigmatisering inte blir lika påtaglig om ungdomen får stanna kvar i sitt nätverk. Mattsson (2010) skriver att grupper och kategorier har olika hierarki och att klient, jämfört med professionell, ses som den avvikande kategorin. Att placeras på ett behandlingshem kan ses som en än mer avvikande kategori. Om vi plötsligt behöver byta roller, exempelvis att bli klient, kan en rollkonflikt uppstå (Payne 2008). Vi kan anta att om den unge får stanna i sitt nätverk kommer denna rollförändring och därmed rollkonflikt inte bli lika påtaglig. En nackdel med att ungdomen stannar i sitt nätverk kan vara om personer i nätverket har samma problematik som den unge och det finns sociala regler och förväntningar som ungdomen måste (för att inte bli utstött) förhålla sig till. Detta kan eventuellt försvåra en förändring. Detta är även något som kan ske vid placering på institution där samtliga klienter troligen har liknande problematik.

Kommun 3 tar upp flera nackdelar med insatsen professionell kontaktperson som kanske inte kan appliceras på särskilt kvalificerad kontaktperson. Respondenten menar att den professionella kontaktpersonen just på grund av sin kompetens kanske inte har samma syn på sitt uppdrag som socialsekreteraren och därför inte vill utföra vissa delar av uppdraget. Kanske skulle detta problem minskas om kommunen i stället använde sig av insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson.

Relationens betydelse

Samtliga intervjurespondenter har belyst relationen mellan den särskilt kvalificerade kontaktpersonen och ungdomen. Kommun 3 säger att "relationen är a och o" och kommun 2 säger att "utan en relation är det dömt att misslyckas". Kommun 1 betonar också att det krävs att man är lämplig som person, både utifrån erfarenhet och utbildning samt att man har en naturlig fallenhet för att arbeta med ungdomar. Kommun 1 berättar vidare att ungdomar uppsökt enheten för att be om att få kontakt med deras särskilt kvalificerade kontaktpersoner trots att de inte vet vilken funktion kontaktpersonen egentligen har, mer än att det är en bra person som man gärna har kontakt med. Även kommun 3 påpekar detta och menar att ungdomarna värdesätter relationen vilket bland annat tydliggjorts vid nätverkskartor då ungdomen målat sin professionella kontaktperson nära sig. Detta innebär att det är en viktig person i deras vardag som de exempelvis

väljer att kontakta vid svårigheter och problem. Kommun 3 säger att en fördel med att använda sig av professionella kontaktpersoner är att de när insatsen är avslutad kan fortsätta ha kontakt med ungdomarna utan att ha kontakt privat, exempelvis genom att ta en fika på arbetstid för att ha uppföljning. Kommun 1 berättar att de, både vid rekryteringen av kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson, lägger stor vikt vid matchningen.

Eide och Eide (2006) skriver att socialarbetarens uppgift är att inge hopp och att skapa en trygg grund i relationen mellan klient och professionell. För att detta ska vara möjligt krävs det att det finns en relation, en arbetsallians. Då ungdomen och den särskilt kvalificerade kontaktpersonen kommer att spegla sig i varandra via rollövertagandet kommer deras förväntningar på varandra att påverka relationen. Om ungdomen får för sig att kontaktpersonen inte tycker om honom kommer han att bete sig mot kontaktpersonen därefter (Trost & Levin 2010). Utifrån ungdomens bakgrund och omgivning kanske socialtjänsten som symbol tillskrivits en negativ betydelse. Genom en god relation kanske den bilden kan förändras, då symbolerna tillskrivs mening i samspel med omgivningen (Trost & Levin 2010).

Kommun 1 säger att en särskilt kvalificerad kontaktperson kan beviljas till ungdomar som har relationskonflikter hemma, tillsammans med andra insatser. Enligt symbolisk interaktionism påverkar relationer och sociala möten vår självbild och utveckling (Payne 2008). Socialisation sker under barnets utveckling och innebär att vi lär oss att tolka och tar efter våra nära anhöriga (den signifikante andre), vilket påverkar vår referensram (Johansson & Lalander 2010). Har då dessa relationskonflikter funnits i familjesystemet under ungdomens hela liv har den unge lärt sig att bete sig i linje med detta system. Fortsätter detta och vi umgås med ett nätverk med samma problematik kommer det att påverka hur vi tolkar vår omgivnings förväntningar och normer i förhållande till oss själva. Denna omgivning skulle kunna ses som den generaliserade andre, alltså samhällets inverkan på hur vi utvecklas (Trost & Levin 2010). Om familjens relationskonflikter leder till negativa känslor och förväntningar på varandra inom systemet, kan en utomstående person som bekräftar den unge då påverka dennes självbild och handlande. Utifrån det här kan en särskilt kvalificerad kontaktperson fungera som en förebild för den unge. Då vi, genom rollövertagandet, ser oss själva genom den andre och på så sätt försöker matcha dennes förväntningar på oss kommer vårt beteende, självbild och självkänsla mest troligt att påverkas av att någon tror på oss (Johansson & Lalander 2010).

Goffman (2014) skriver att det många gånger räcker med en blick på individen för att vi ska stämpla personen som en viss typ. Om omgivningen såsom skola, föräldrar och grannskapet ser dig som en bråkstake, och kanske beskyller dig exempelvis när någon har klottrat på busshållplatsen, så kommer du mest troligt att införliva dig i den rollen. Men en person är inte sina problem eller negativa egenskaper (Trost & Levin 2010). En särskilt kvalificerad kontaktperson kan lyssna på och lära känna den unge, och se den unge för den hen är. Detta kan inge hopp. Genom att spegla sig i en person som har en positiv bild av en och som tror på ens förmåga kommer det att påverka ens egen självbild och självkänsla (Payne 2008). Att bevilja en ungdom en särskilt kvalificerad kontaktperson skulle kunna signalera att den professionelle tror på ungdomens förmåga, vilket enligt teorin kan komma att påverka ungdomens självbild. Fokus skulle vara på att ungdomen behöver stöd genom att få en förebild eller utvidga sitt nätverk snarare än att problemet ligger hos honom själv. I relation till detta påverkar också socialsekrete-

rarens beteende och bemötande ungdomens tolkning av situationen att bli beviljad särskilt kvalificerad kontaktperson. Upplever ungdomen tolkningen av situationen som verklig kommer även konsekvenserna att bli det (Troost & Levin 2010).

6. Avslutande diskussioner

Studiens resultat visar att 57 procent av de 21 kommuner som besvarade enkäten uppger att de använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson, men att endast ett fåtal verkar använda den som en integrerad del av verksamheten. De kommuner som använder sig av insatsen är generellt nöjda med den. I analysen diskuteras att förändringar av organisationer tar lång tid, och en förklaring till det låga användandet av insatsen kan vara att den endast har funnits sedan 2007.

De orsaker till att vissa kommuner har börjat använda insatsen och andra inte som diskuteras i resultatet berör bara ämnet på ytan. Ett intressant undersökningsområde för framtida forskning kunde därför vara att undersöka de olika organisationernas struktur och därigenom förstå den förändringsprocess som vissa organisationer genomgått, samt orsaker till varför andra organisationer inte har förändrats. Resultatet visar att de mindre kommunerna som besvarat enkäten använder både kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson i högre utsträckning än vad de större kommunerna som besvarat enkäten gör. Även detta vore intressant att undersöka närmare, både om detta gäller generellt för kommuner i Sverige, och vad detta i så fall kan bero på.

I resultatet framkommer att särskilt kvalificerad kontaktperson är en mycket mer omfattande insats än kontaktperson, både vad det gäller hur ofta kontaktpersonen träffar den unge och hur ofta insatsen följs upp av socialtjänsten. Med denna utökade intensitet följer också en ökad kontroll av den unge. Johansson et al (2011) påpekar att det finns stora skillnader mellan de två insatserna, bland annat när det gäller intensiteten, vilket alltså styrks av studiens resultat.

I intervjuundersökningen framkom att kommun 1 i regel använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson i samband med andra insatser och anser att det är en stor fördel att se ungdomens problem i ett helhetsperspektiv. Detta går i linje med statens utredning (SOU 2004:122) där författarna diskuterar den så kallade "ryggsäcken" som också liknas vid de Youth Offending Teams (YOT's) som används i Storbritannien. Utredningen poängterar vikten av att ta ett helhetsgrepp om den unge och dennes situation och föreslår en större variation i insatsen kontaktperson och ökad användning av strukturerade öppenvårdsprogram (ibid.).

Intervjuerna visar att särskilt kvalificerad kontaktperson kan användas på väldigt olika sätt, vilket kommun 1 och 2 är exempel på. Den stora skillnaden mellan kommun 1 och kommun 2 var att kommun 2 inte använde personer med professionell kompetens till uppdraget. Svaren i enkätundersökningen visar dock att de flesta kommuner som använder insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson rekryterar personer med lämplig utbildning eller erfarenhet, vilket också var den ursprungliga intentionen med insatsen (prop. 2005/06:165). Samtliga kommuner menar att den särskilt kvalificerade kontaktpersonens professionalitet är en stor fördel, och kommun 2 uppger att om de skulle införa insatsen igen så skulle de rekrytera professionella till uppdraget.

En annan fördel med insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson som belysts under studien är att det är en öppenvårdsinsats och att den unge har möjlighet att stanna kvar i sitt sociala nätverk. Detta i kombination med kontrollaspekten som diskuteras ovan gör dock att insatsen innebär en stor skillnad i den unges liv. Lodin (2008) menar att särskilt kvalificerad kontaktperson kan ses som ett mellanting mellan öppen- och slutenvård. Detta är en skillnad från den "vanliga" kontaktpersonen som inte har samma kontrollfunktion och därför inte blir förknippad med socialtjänsten på samma sätt (Franséhn 2012). Dock så påpekar både Vinnerljung et al (2011) och Johansson et al (2011) att insatsen kontaktperson ger en ökad insyn vilket innebär att problem kan uppmärksammas på ett annat sätt. Denna studies resultat tyder på att insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson ger än större insyn i den unges liv och att studiens deltagare ser på detta som positivt, även om intervjurespondenterna även kunde se vissa nackdelar med den särskilt kvalificerade kontaktpersonens kontrollfunktion.

Under intervjuerna diskuterades relationens betydelse för att insatsen ska ge ett bra utfall. Samtliga respondenter tycker att relationen är viktig, och uppger att även ungdomarna har gett uttryck för detta. Samtidigt poängterar respondenterna att även kompetens i kombination med en bra relation är en viktig faktor för utfallet. Relationen har i tidigare forskning lyfts fram som betydelsefull för ett bra utfall av insatsen kontaktpersonen (Franséhn 2012; Teng 2010) och det är också något som i den här studien har diskuterats med hjälp av symbolisk interaktionism.

Den största skillnaden mellan kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson som framkommit under studien är att de beviljas till olika målgrupper. Kontaktperson beviljas enligt respondenterna i intervjuundersökningen framförallt till ungdomar som behöver bryta social isolering och utöka sitt nätverk. Särskilt kvalificerad kontaktperson beviljas enligt respondenterna till ungdomar med risk för eller förekommande kriminalitet eller missbruk, vilket också är insatsens intention (SoL 3:6b). På grund av denna skillnad är det svårt att jämföra insatsernas utfall då de arbetar med olika problematik. I svensk forskning liknas särskilt kvalificerad kontaktperson vid mentorer i amerikanska mentorprogram (Brännström 2010; Söderholm Carpelan 2008). I beskrivningen av vad en mentor i USA innebär så framkommer att mentorn skall vara icke-professionell och rikta sig till ungdomar med risk för en negativ utveckling gällande utbildning, riskbeteende eller hälsa (DuBois et al 2011). Vi ser på detta som ett mellanting mellan de svenska insatserna kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson, vilket kan tänkas göra det svårt att dra för starka liknelser mellan mentorer i USA och särskilt kvalificerade kontaktpersoner i Sverige då de delvis har olika arbetssätt och målgrupper. Detta kan i sin tur göra det problematiskt att förlita sig på utvärderingar i amerikansk forskning för att dra slutsatser om de svenska insatsernas utfall.

Genomgången av tidigare forskning visar att det saknas utvärdering av insatsen kontaktperson (Andersson 1992; Teng 2010). Andershed et al (2010) belyser att Sverige måste prioritera utvärderingar gällande samtliga insatser som socialtjänsten erbjuder barn och ungdomar som begår brott. Författarna menar att det saknas utvärdering och evidensbaserad forskning kring insatserna, så som särskilt kvalificerad kontaktperson, och att internationell forskning därför får vägleda insatserna. De frågar sig hur vi ska kunna minska återfall i till exempel brottslighet om vi inte vet vilka insatser som hjälper (Andershed et al 2010). Denna studie visar att särskilt kvalificerad kontaktperson används i liten utsträckning bland de kommuner i Västra Götaland som svarade på enkäten. Studien visar dock att insatsen är uppskattad när den används. Studien är begränsad

och ger inte en helhetsbild av insatsen och dess effekt. Ytterligare utvärdering och forskning krävs därför både gällande kontaktperson och särskilt kvalificerad kontaktperson. Framtida forskning skulle med fördel kunna gå djupare in på utfallet av insatserna.

Referenslista

Ahlgren, T., Andershed, A. & Andershed, H. (2010): Vad fungerar i Sverige? Om svenska utvärderingar av insatser till ungdomar som begår brott. I Andershed, A., Andershed, H. & Söderholm Carpelan, K. (red.): *Ungdomar som begår brott. Vilka insatser fungerar?* Stockholm: Socialstyrelsen och Gothia Förlag.

Andershed, A. & Andershed, H. (2010): Ungdomsbrottslighet: Hur vanligt är det och vad beror det på? I Andershed, A., Andershed, H. & Söderholm Carpelan, K. (red.): *Ungdomar som begår brott. Vilka insatser fungerar?* Stockholm: Socialstyrelsen och Gothia Förlag

Andershed, A., Andershed, H. & Söderholm Carpelan, K. (2010): Hur fungerar insatser till ungdomar som begår brott och hur kan vi bli bättre i praktiken? I Andershed, A., Andershed, H. & Söderholm Carpelan, K. (red.): *Ungdomar som begår brott. Vilka insatser fungerar?* Stockholm: Socialstyrelsen och Gothia Förlag

Andersson, G. (1992): *Stöd och avlastning. Om insatsen kontaktperson/-familj*. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Bryman, A. (2008): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Brännström, L. (2010): Om särskilt kvalificerad kontaktperson - mentorskap - och dess effekter. I Andershed, A., Andershed, H. & Söderholm Carpelan, K. (red.): *Ungdomar som begår brott. Vilka insatser fungerar?* Stockholm: Socialstyrelsen och Gothia Förlag

DuBois, D. L., Portillo, N., Rhodes, J. E., Silverthorn, N., & Valentine, J. C. (2011): How effective are mentoring programs for youth? A systematic assessment of the evidence. *Psychological Science in the Public Interest*, 12(2), 57–91

Eide, T. & Eide, H. (2006): *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber

Franséhn, M. (2012): Den hedervärde medborgaren – exemplet kontaktperson inom socialtjänsten. I: Johansson, H. & Bäck-Wiklund, M. (red.): *Att fostra familjen – en grundbok om styrning, föräldraskap och socialtjänst*. Malmö: Liber.

Goffman, E. (2014): *Stigma - den avvikandes roll och identitet*. Lund: Studentlitteratur

Haines, K. & Case, S. (2012): Is the Scaled Approach a Failed Approach? *Youth Justice*, 12, 212-228

Hermerén, G. (2011): *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Jacobsen, D.I. (2005): *Organisationsförändringar och förändringsledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2008): *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, H., Franshén, M. & Regnér, M. (2011): Varför gillar socialsekreterare insatserna kontaktperson och kontaktfamilj? I: Höjer, I. & Höjer, S. (red.): *Familj, vardagsliv och modernitet - En festskrift till Margareta Bäck-Wiklund*. Göteborgs Universitet, institutionen för socialt arbete.

Johansson, T. & Lalander, P. (2010): *Vardagslivets socialpsykologi*. Malmö: Liber

Kotter, J.P. (1995): Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *Harvard Business Review*, mars-april:59-67

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Leavitt, H. (1965): Applied Organizational and Humanistic Approaches. I: March, J.G. (red): *Handbook of Organizations*. Chicago: Rand McNally

Lodin, J. (2008): *Medling och särskilt kvalificerad kontaktperson - en rapport om socialnämndernas tillämpning av socialtjänstlagens bestämmelser*. Länsstyrelsen Norrbotten, Länsstyrelsens rapportserie nr 12/2008

Lundgren, L., Sunesson, P-A. & Thunved, A. (2014): *Nya sociallagarna. med kommentarer i lydelsen den 1 januari 2014*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Löhman, M. (2013): *Kontaktfamilj - till vem, varför och hur? Handläggare inom socialtjänsten i samtliga kommuner i Gävleborgs län beskriver en av sina vanligaste tjänster till barn och unga*. Region Gävleborg, FoU välfärd, rapport 2013:3.

Mattsson, T. (2010): *Intersektionalitet i socialt arbete - Teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups utbildning

Payne, M. (2008): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

Prop. 2005/06:165 *Ingripanden mot unga lagöverträdare*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SCB (2014): "Folkmängd i riket, län och kommuner efter kön och ålder 31 december 2013" (elektronisk) *Statistiska centralbyråns (SCB) officiella hemsida* <<http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning/Befolkningens-sammansattning/Befolkningsstatistik/25788/25795/Helarsstatistik---Kommun-lan-och-riket/159277/>> (2014-12-09)

Senge, P.M. (1995): *Den femte disciplinen - Den lärande organisationens konst*. Stockholm: Thomson fakta.

Socialstyrelsen (2013): *Barn och unga – insatser år 2013. Vissa insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SOSFS 2008:30 *Allmänna råd. Handläggning av ärenden som gäller unga lagöverträdare*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SOU 2004:122 *Ingripanden mot unga lagöverträdare. Betänkande av ungdomsbrottsutredningen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

Söderholm Carpelan, K. (red.) (2008): *Insatser för unga lagöverträdare: en systematisk sammanställning av översikter om effekter på återfall i kriminalitet*. Stockholm: Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete (IMS), Socialstyrelsen

Teng, S. (2010): *Kontaktpersoner för ungdomar genom socialtjänsten - en studie om hur dessa insatser avslutas*. FoU-Södertörns skriftserie nr 89/10.

Trost, J. & Levin, I. (2010): *Att förstå vardagen med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur AB

UK Government (2014): "Youth offending teams" (elektronisk), *Brittiska regeringens officiella hemsida* <<https://www.gov.uk/youth-offending-team>> (2014-11-18)

Van de Ven, A.H. & Poole, M.S. (1995): Explaining Development and Change in Organizations. *Academy of Management Review*, vol. 10:551-568

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

Vinnerljung, B., Brännström, L. & Hjern, A. (2011). *Kontaktfamilj/-person för barn. Uppföljning och utvärdering med registerdata*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Werr, A., Stjernberg, T. & Docherty, P. (1995): Att förändra strukturer - en översikt och jämförelse. I: Löwstedt, J. (red): *Människan och strukturerna - Organisationsteori för förändring*. Stockholm: Nerenius & Santérus förlag.

Bilagor

Bilaga 1 - Enkät

Undersökning av användandet av insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” i Västra Götalands-regionen

Vi heter Johanna Päämaa och Karin Svensson, och läser sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Vi skriver en C-uppsats som handlar om insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”. Vårt syfte är att undersöka om och i så fall hur de olika kommunerna i Västra Götalands-regionen använder sig av insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”. Vi vill också göra vissa jämförelser med insatsen ”kontaktperson”.

Undersökningen består av en enkät som skickas till samtliga kommuner i Västra Götalands-regionen, samt fyra intervjuer med enhetschefer inom Barn och familj. Om du skulle vara intresserad av att ställa upp på en intervju, hör av dig till oss via mail eller telefon.

Vi är intresserade av att få svar både från kommuner som använder och inte använder sig av insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” för att få en helhetsbild av hur det ser ut i regionen. Både enkäter och intervjuer kommer att avidentifieras, och inga namn på deltagare kommer att finnas med vid inmatning av resultatet eller i uppsatsen.

Resultatet av undersökningen i form av en C-uppsats kommer att publiceras digitalt på Göteborgs universitets elektroniska arkiv, och vi kommer att skicka en länk till alla deltagare, så att ni har möjlighet att läsa C-uppsatsen om ni skulle vara intresserade av detta.

Enkäten består av 15 frågor och tar ungefär 10-15 minuter att besvara. Vi vill ha ditt svar senast den 30 oktober 2014.

Tack för din medverkan!

Frågor om kommunen som du arbetar i

1. Vilken kommun arbetar du i?

Svar:

2. Hur många invånare finns i kommunen?

Antal:

3. Om IFO Barn och familj är uppdelat på olika enheter (t.ex. stadsdelar), hur många invånare finns i din enhets upptagningsområde?

Antal:

Frågor om insatsen ”kontaktperson”

4. Använder ni insatsen ”kontaktperson” på er enhet?

Ja

Nej

5. Hur många insatser ”kontaktperson” beviljades hos er under 2013?

Antal:

6. Generellt, hur väl tycker du att insatsen ”kontaktperson” fungerar?

Dåligt

1

2

3

4

5

6

7

Mycket bra

Frågor om insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”

7. Är du insatt i vad tanken från lagstiftaren är med insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”?

Ja

Nej

Om du svarar ja på frågan nedan öppnas sidan med frågorna 9-12. Svarar du nej, öppnas sidan med frågorna 13-15.

8. Använder ni insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” på er enhet?

Ja

Nej

Frågor till er som använder insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”?

9. Hur många insatser ”särskilt kvalificerad kontaktperson” beviljades hos er under 2013?

Antal:

10. Generellt, hur väl tycker du att insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” fungerar?

Dåligt 1 2 3 4 5 6 7 Mycket bra

11. Tycker du att insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” fyller ett behov som inte täcktes av den gamla insatsen ”kontaktperson”?

Ja Nej

12. Vilka faktorer, enligt dig, gör att insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” fungerar på det sätt som det var tänkt när den beviljades?

Frågor till er som inte använder insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”

13. Har ni övervägt att använda insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” någon gång?

Ja Nej

14. Tycker du att det finns ett behov av insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”?

Ja Nej

15. Av vilken anledning används inte insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” i er kommun?

Bilaga 2 - Informationsmail

Hej!

Vi heter Johanna Päämaa och Karin Svensson, och läser sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Vi skriver en C-uppsats som handlar om insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson”. Vårt syfte är att undersöka om och i så fall hur de olika kommunerna i Västra Götalands-regionen använder sig av insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson”. Vi vill också göra vissa jämförelser med insatsen ”kontaktperson”.

Undersökningen består av en enkät som skickas till samtliga kommuner i Västra Götalands-regionen, samt intervjuer med enhetschefer inom Barn och familj.

Vi är intresserade av att få svar både från kommuner som använder och inte använder sig av insatsen ”särskilt kvalificerad kontaktperson” för att få en helhetsbild av hur det ser ut i regionen. Både enkäter och intervjuer kommer att avidentifieras, och inga namn på deltagare kommer att finnas med vid inmatning av resultatet eller i uppsatsen.

Vi planerar att genomföra intervjuer med fyra enhetschefer inom Barn och familj under vecka 43 och 44. Vi räknar med att intervjuerna tar ungefär 45 minuter. Om du skulle vara intresserad av att ställa upp på en intervju, hör av dig till oss via mail eller telefon.

Resultatet av undersökningen i form av en C-uppsats kommer att publiceras digitalt på Göteborgs universitets elektroniska arkiv, och vi kommer att skicka en länk till alla deltagare, så att ni har möjlighet att läsa C-uppsatsen om ni skulle vara intresserade av detta.

Enkäten

Enkäten består av 15 frågor och tar ungefär 10-15 minuter att besvara. En del frågor berör statistik och det kan därför underlätta att ha tagit fram informationen innan man besvarar frågorna. Dessa frågor gäller hur många invånare som finns i kommunen respektive kommundelen (där detta är aktuellt), samt hur många insatser av “kontaktperson” respektive “särskilt kvalificerad kontaktperson” som beviljades under 2013.

Enkäten besvaras via webben, följ länken

https://docs.google.com/forms/d/1Ldky7jqBaQG0p-mPGCm6a4RtEmjDjobX93LJ-eOTIII/viewform?usp=send_form

Vi behöver ditt svar senast den 30 oktober 2014.

Vi hoppas att du vill ställa upp och tackar på förhand!
/Johanna och Karin

Bilaga 3 - Intervjuguide

Information inför intervjun

Syftet med intervjun är att besvara frågeställningarna vilka för- och nackdelar som finns med insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson” och vilka skillnader det finns mellan denna och den vanliga insatsen “kontaktperson”. Vi har gjort en intervjuguide för att ha något att hålla oss till, men ditt svar kommer också styra vart intervjun leder. Vi beräknar att intervjun kommer att ta ungefär 45 min.

Vi kommer att spela in intervjuerna och sedan transkribera dem. Vid transkriberingen avidentifierar vi er och inga namn kommer att finnas med i transkriberingen eller i uppsatsen. Inte heller kommunen kommer att namnges i uppsatsen. Inspelningen och transkriberingen sparas tills uppsatsen blivit godkänd, men inspelningen förstörs sedan.

Intervjuguide

- Hur länge har ni använt insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson”?
- Av vilken anledning började ni använda den?
- Vissa kommuner vi har pratat med verkar bara använda insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson” när tingsrätten dömer en ung person till ungdomsvård, och insatsen ska ingå i detta. Hur ofta händer det, jämfört med att ni beviljar den?
 - Brukar den beviljas enligt SoL eller LVU?
- Vilka problem kan ungdomar som beviljas insatsen “kontaktperson” ha?
 - Vilka åldrar är vanligast?
 - Hur ser könsfördelningen ut?
- Vilka för- och nackdelar finns det med insatsen “kontaktperson”?
- Vilka problem kan ungdomar som beviljas insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson” ha?
 - Vilka åldrar är vanligast?
 - Hur ser könsfördelningen ut?
- Vilka för- och nackdelar finns det med insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson”?
- Vilka är skillnaderna mellan de två insatserna?
- Har insatsen “särskilt kvalificerad kontaktperson” när den använts uppnått det syfte som den var till för?
 - Finns det något bra exempel?
 - Finns det något dåligt exempel?
- Har man som socialsekreterare mer kontakt med den kvalificerade kontaktpersonen än med den “vanliga”?
 - Gör man regelbundna uppföljningar?

- Hur ofta?
 - Får kontaktpersonen stöd eller handledning?
- Har ungdomar som har fått “särskild kvalificerad kontaktperson” haft en “vanlig” kontaktperson tidigare?
 - Märks det någon skillnad?
- Har ni fått feedback från ungdomarna som har fått insatsen?
 - Vad tycker de i så fall om den?
- Har ni genomfört någon typ av utvärdering av insatsen?
 - I så fall, vad kom ni fram till?
- Finns det vägledande dokument eller liknande från Socialstyrelsen om hur insatsen ska utformas? (Sägs i propositionen att Socialstyrelsen bör göra detta)