



Institutionen för socialvetenskap

Socionomprogrammet 210 hp

Att bygga broar

Hur brobyggare verkar för att stärka tilliten till socialtjänstens barn- och ungdomsvård

Sara Hansson Maleki & Lott Törngren

Examensarbete i socialt arbete, 15 hp

SOC6, VT23

Handledare: Louise Yngve

Examinator: Hélène Lagerlöf

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att undersöka hur brobyggare beskriver sitt arbete med att bygga tillit till socialtjänstens barn- och ungdomsvård (BoU). Brobyggare är personer som har god förankring i det svenska samhället, samtidigt som de delar språk och kulturell bakgrund med en specifik minoritet och som därför kan fungera som en bro mellan minoritetsgruppen och samhällets institutioner. Studiens empiri består av kvalitativa semistrukturerade intervjuer med tolv brobyggare. Materialet har bearbetats med Braun och Clarkes (2006) metod för tematisk analys. Resultatet visar att de föräldrar brobyggarna möter känner sig utpekade av socialtjänsten på grund av sin invandrarbakgrund vilket även förstärker den osäkerhet som många upplever i sitt föräldraskap. Detta, tillsammans med den informationsbrist som råder kring socialtjänstens arbetssätt bidrar till en djupgående rädsla för BoU i brobyggarnas målgrupper. Vidare visar studien att brobyggarnas tillitsskapande arbete möjliggörs av den relation de bygger med sin målgrupp. Relationen byggs delvis med hjälp av en delad kulturell identitet med målgruppen men även genom brobyggarnas flexibilitet att vara där det behövs när det behövs. Med relationen till målgruppen som bas kan brobyggaren bidra till att minska avståndet till socialtjänsten. Ett viktigt verktyg är kulturtolkandet som möjliggör ömsesidig förståelse mellan socialtjänstens personal och målgrupp.

Titel

Att bygga broar: Hur brobyggare verkar för att stärka tilliten till socialtjänstens barn- och ungdomsvård

Nyckelord

Tillit, gruppbaserad tillit, rädsla, socialtjänstens barn och ungdomsvård, brobyggare, kulturtolk, KASAM

Abstract

The purpose of this study is to examine how link workers describe their work with building trust in child protective services (CPS). Link workers are persons who are well established within Swedish society while sharing language and cultural background with a specific minority. This enables them to act as a bridge between the minority group and the institutions of society. The study's empirical data consists of qualitative semi-structured interviews with twelve link workers. The data has then been processed using Braun and Clarke's (2006) method for thematic analysis. Our results show that the link workers' target groups feel particularly singled out by CPS due to their immigrant background, which also reinforces the uncertainty that many experience in their role as parents. Additionally, the lack of information about the working methods of CPS exacerbates the situation further and results in a deep-seated fear of CPS. The study also finds that the link workers' trust-building is made possible by the relationships they build with their target groups. This is facilitated partly through a shared cultural identity but also through the link workers' ability to be flexible with where and when they meet parents. With these relationships as a starting point, the link workers aid in bridging the gap between their target groups and CPS. An important part of this work is intercultural mediation, which enables mutual understanding between social service employees and the target groups.

Title

Building bridges: How link workers build trust in child protective services

Keywords

Trust, group-based trust, fear, child protective services, link workers, intercultural mediators, SOC (Sense of Coherence)

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	2
TITEL	2
NYCKELORD	2
ABSTRACT	3
TITLE	3
KEYWORDS	3
1. INTRODUKTION	6
1.1 INLEDNING	6
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	7
1.3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	8
1.4 BAKGRUND: BROBYGGARE I SVERIGE	8
1.5 BEGREPPSANVÄNDNING	9
2. TIDIGARE FORSKNING	10
2.1 LITTERATURINSAMLING	10
2.2 FAKTORER SOM PÅVERKAR TILLIT	10
2.2.1. <i>Socioekonomiska faktorer</i>	11
2.2.2 <i>Faktorer som rör marginalisering och diskriminering</i>	11
2.3 TILLIT TILL SOCIALTJÄNSTEN OCH SOCIALARBETARE	12
2.4 BROBYGGARE	13
2.4.1 <i>Förståelse av begreppet</i>	13
2.4.2 <i>Tillits- och relationsskapande aspekter av brobyggande</i>	14
2.4.3 <i>Brobyggare inom vården</i>	15
2.5 SAMMANFATTNING AV DEN TIDIGARE FORSKNINGEN	16
3. TEORETISKA BEGREPP	17
3.1 ASPEKTER AV TILLIT	17
3.1.1 <i>Partikulär och generell tillit</i>	17
3.1.2 <i>Gruppbaserad tillit och social kategorisering</i>	18
3.2 HANTERA UTMANINGAR	18
3.2.1 <i>Sociala krav och coping</i>	18
3.2.2 <i>KASAM - Känsla av sammanhang</i>	19
3.3 SAMMANFATTNING OCH TEORIDISKUSSION	21
4. METOD	22
4.1 FORSKNINGSANSATS	22
4.2 URVAL	22
4.3 DATAINSAMLING	23
4.4 BEARBETNING AV DATA	24
4.5 KVALITETSKRITERIER	25
4.6 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN	26
4.7 FÖRFÖRSTÄELSE	27
4.8 METODOLOGISKA REFLEKTIONER	28
5. RESULTAT	30
5.1 INVANDRARSKAPET OCH DEN OTYDLIGA FÖRÄLDRAROLLEN	30

5.2 RÄDSLAN FÖR SOCIALTJÄNSTEN	32
5.2.1 Rädslans olika uttryck.....	32
5.2.2 Grogrund för rädslan	33
5.2.3 Ryktsespridningen.....	34
5.3 RELATIONEN	35
5.3.1 Delad kulturell identitet.....	35
5.3.2 Kontaktskapandet	36
5.3.3 Loyaliteten ifrågasätts.....	37
5.4 BROBYGGANDET	38
5.4.1 Information, kunskap och förståelse	38
5.4.2 Handlingsutrymme.....	40
5.4.3 Att knyta kontakten till socialtjänsten.....	42
5.4.4 Socialtjänsten som målgrupp för brobyggarna	44
6. ANALYS	45
6.1 AVSTÅNDET TILL SOCIALTJÄNSTEN: EN OND CIRKEL	45
6.2 BRON MELLAN BROBYGGARE OCH MÅLGRUPP	47
6.3 BYGGA BROAR SOM STÅR KVAR.....	49
7. SLUTSATSER OCH DISKUSSION	52
7.1 SLUTSATSER	52
7.2 DISKUSSION	53
REFERENSLISTA	56
BILAGOR.....	64
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE	64
BILAGA 2: INFORMATIONSBREV	66
BILAGA 3: SAMTYCKE TILL ATT DELTA I STUDIEN	67

1. Introduktion

1.1 Inledning

Tillit är en grundläggande mekanism i ett välfungerande samhälle. Forskare inom flera olika discipliner är överens om att det fungerar som ett socialt klister som håller samman både individer, familjer och samhällen (Trägårdh m.fl., 2013). Att skapa tillit är även en avgörande del av det sociala arbetet, bland annat för att upprätta en samarbetsallians mellan socialarbetare och klient, vilket Gockel m.fl. (2008) menar är en förutsättning för framgångsrikt socialt arbete. Har klienten inte förtroende för socialarbetaren är hen sannolikt inte benägen att vara öppen med sina problem och behov, och inte heller mottaglig för de insatser som föreslås (Sahlin, 2019). Saknas förtroende blir det med andra ord svårt för socialtjänsten att utföra sitt uppdrag.

Trots tillitens viktiga roll i både samhälle och socialt arbete, visar en betydande mängd forskning att den fördelar sig ojämnt i samhället, och att socioekonomiska faktorer spelar en viktig roll. Exempelvis har låg utbildningsnivå en negativ inverkan på både social tillit och tillit till myndigheter (Lægread & Christensen, 2005; Wollebæk m.fl., 2012). Även låg inkomst och segregation påverkar tillitsnivåer negativt (Nilsson & Landstedt, 2022; Uslaner, 2011). Sverige har en förhållandevis hög social tillit i jämförelse med andra länder, dock skiljer sig tillitsnivåerna även här avsevärt mellan olika grupper (Trägårdh, 2021). Holmberg och Rothstein (2022) visar att resultaten särskilt sticker ut för dem som befinner sig i olika utsatta positioner; för arbetslösa, personer med sjuk- eller aktivitetsersättning, med dålig hälsa eller lägre utbildning ligger andelen ”höglitare” på endast 35 procent, jämfört med genomsnittet 56 procent ”höglitare” bland hela befolkningen, och tilliten minskar dessutom över tid för gruppen. Nilsson och Landstedt (2022) har undersökt förtroendet för socialtjänsten i Sverige och finner samma mönster även här: individer med socioekonomiska utmaningar har lägre förtroende för socialsekreterare, och detta är särskilt oroande med tanke på att dessa grupper har större behov av samhällets stöd. Då socialtjänstens uppdrag enligt lag är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhället är det låga förtroendet för socialtjänsten i utsatta grupper av hög relevans för socialt arbete och därmed ett viktigt ämne att studera närmare.

Flera kommuner har identifierat det låga förtroendet för socialtjänsten som ett problem och har infört olika åtgärder för att hantera detta (Furén-Thulin, 2022). Bland dessa finns satsningar på specifika etniska grupper som anses vara i extra behov av tillitsskapande insatser. I flera kommuner arbetar så kallade *brobyggare* med att stötta människor och länka samman dem med olika samhällsinstitutioner. Dessa är personer med särskild språk- och kulturkompetens och med stark förankring i det svenska samhället som samtidigt delar etnisk och/eller kulturell bakgrund med en specifik minoritet och som därför kan fungera som en bro mellan minoritetsgruppen och samhället och dess institutioner (Jagudina, 2012). Det är relevant att arbeta för att öka tilliten till socialtjänsten hos personer med utländsk bakgrund i utsatta områden då denna grupp är kraftigt överrepresenterad inom flera av individ- och familjeomsorgens verksamheter (Socialstyrelsen, 2010). Det är dock viktigt

att påpeka att det inte är den utländska bakgrunden i sig som är orsaken till den höga förekomsten av socialtjänstkontakt utan att denna komponent samvarierar med socioekonomisk status (Socialstyrelsen, 2010).

1.2 Problemformulering

Förtroendet för socialtjänsten har under senare tid varit föremål för politisk och medial debatt på grund av den desinformationskampanj som bedrivits på sociala medier. I slutet av 2021 inleddes en kampanj mot svensk socialtjänst som är den hittills mest omfattande Sverige har utsatts för (Regeringen, 2023). I denna framställs barn- och ungdomsvårdens omhändertaganden av barn som kidnappningar som drabbar främst muslimska invandrade familjer vars barn placeras i svenska hem (Carlén m.fl., 2022). Mot bakgrund av detta är det intressant att studera socialtjänstens barn- och ungdomsvård, där den bristande tilliten kan få konsekvenser för barn och ungas tillgång till stöd.

Stockholm stad har i en rapport granskat socialtjänstdata för barn och unga i samtliga stadsdelsnämnder (Socialförvaltningen, 2022). Kartläggningen är stor och omfattar över 16 000 ärenden. I rapporten framkommer att ungefär en av fyra vårdnadshavare tackar nej till insatser, och en anledning som lyfts är det bristande förtroendet för socialtjänsten. Det framkommer vidare att det finns betydande och systematiska skillnader mellan stadsdelarna både vad gäller antal ärenden som leder till insats och huruvida insatserna godkänns av vårdnadshavarna. I stadsdelar med lägre socioekonomisk status, som i rapporten mäts utifrån inkomst, arbetslöshet, utbildning och andel utrikesfödda, är det färre ärenden är förväntat. Anledningen till detta tros vara att tröskeln för att göra en orosanmälan i dessa områden är högre och förtroendet lägre (Socialförvaltningen, 2022). De som blir lidande till följd av detta är föräldrar och, framför allt, barn som inte får den hjälp de behöver.

Av inledningen och det ovannämnda framgår för det första att tillit är en viktig förutsättning för att bedriva framgångsrikt socialt arbete, för det andra att tilliten till samhället och socialtjänsten är lägre i vissa grupper, för det tredje att denna bristande tillit får konsekvenser för vårdnadshavare och barn och unga, och för det fjärde att desinformation riktas mot specifika grupper. Vi ser alltså att personer i socioekonomiskt svaga områden är i behov av socialtjänstens stöd samtidigt som de har lågt förtroende för socialtjänsten. Frågan blir därför: hur kan vi bygga tillit till socialtjänsten i de här grupperna? Ett sätt kan vara att använda sig av brobyggare, som på olika sätt arbetar med att överbrygga avståndet mellan invånare och samhällets olika institutioner. Brobyggare finns i flera kommuner under olika benämningar och med varierande arbetsuppgifter, men trots detta är det mesta som skrivits på området utvärderingar och rapporter. Vidare finns det endast knapphändig information om hur deras arbete med just socialtjänsten ser ut. Vi vill med denna studie fylla denna kunskapslucka och undersöka brobyggarnas arbete i relation till socialtjänstens barn- och ungdomsvård.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur brobyggare beskriver sitt arbete med att bygga tillit till socialtjänstens barn- och ungdomsvård (BoU). För att uppnå syftet ställer vi oss frågorna:

1. Vilka uppfattningar och känslor om socialtjänsten möter brobyggarna?
2. Hur arbetar brobyggarna för att hantera dessa uppfattningar och känslor?

1.4 Bakgrund: brobyggare i Sverige

Följande avsnitt beskriver vad en brobyggare är och hur de arbetar i Sverige. Det finns flera benämningar på dessa personer som på olika sätt arbetar för att länka samman människor från olika kulturer eller minska avståndet mellan personer med utländsk bakgrund och samhällsinstitutioner. Då det inte finns några entydiga definitionsriterier ger vi nedan några exempel på yrkesverksamma som har som gemensam nämnare att de dels verkar överbryggande, dels besitter någon form av dubbel språk- och kulturkompetens.

Termen brobyggare är tätt förknippad med ambitionen att sammanlänka den romska minoriteten i Sverige med samhället och är ”personer med romsk språk- och kulturkompetens som anställs i offentlig verksamhet och som fungerar som en länk mellan enskilda och offentlig verksamhet” (Statskontoret, 2016, s.7). Det är alltså personer som har egen erfarenhet av den romska kulturen och därför i större utsträckning har möjlighet att agera som en bro mellan individ och samhälle. Just satsningen på romer motiveras med utgångspunkt i att romer visar bristande förtroende för statliga myndigheter vilket förklaras med den strukturella diskriminering av gruppen som historiskt funnits i Sverige (Diskrimineringsombudsmannen, 2004). Som ett led i Regeringens strategi för romsk inkludering beviljades fem kommuner medel för att utbilda brobyggare. Dessa var framför allt verksamma inom skolan och Arbetsförmedlingens verksamheter. I Statskontorets (2016) utvärdering av brobyggjarverksamheten fann man att den bidragit till romsk inkludering genom att förmedla information och kunskap om kommunernas verksamheter. Vidare hade de även verkat kompetenshöjande för professionella såsom socialarbetare och lärare. Under hösten 2023 erbjuder Socialstyrelsen en ny utbildning specifikt framtagen för romska brobyggare med koppling till socialtjänsten, då behovet av att stärka förtroendet specifikt till socialtjänsten har uppmärksamats (Socialstyrelsen, 2023). Brobyggare kan utgå från flera olika verksamheter, och skolan är en viktig och vanlig arena. I Örebro kommun gjordes en satsning på brobyggare mellan 2016–2018 i två prioriterade områden där målet var att erbjuda stöd till familjer för att främja barns skolgång (Örebro kommun, 2019). Nio brobyggare med språkkompetens i romani och somaliska anställdes för att fungera som en brygga mellan föräldrar och professionella. De arbetade dels med att ge föräldrautbildningar, dels med att ge praktiskt stöd till berörda föräldrar och elever.

Begreppet *kulturtolk* är också vanligt förekommande när man pratar om individer som arbetar överbryggande. Jagudina (2012, s. 2) beskriver en kulturtolk som ”en person med invandrarbakgrund som fungerar som en förmedlande länk mellan utrikesfödda och svenska institutioner.” Kulturoolkar finns knutna till flera svenska kommuner och kan vara organiserade via föreningar eller rekryteras av kommuner på grund av sin kultur- och språkkompetens.

Många överbryggande verksamheter har som uttalat syfte att vara integrationsfrämjande. Exempelvis anställdes brobyggare i Kristianstad i detta syfte, och bedrev bland annat gruppverksamheter med utbildning i samhälls- och hälsoinformation, agerade personligt ombud för invandrare med svårigheter att navigera det svenska samhället och kulturtolkade mellan nyanlända som sökte socialt stöd eller vård, och professionella (Abrahamsson, 2007).

Samhällsvägledare är ytterligare en benämning på en sammanlänkande funktion och är de som hjälper nyanlända att orientera sig i det svenska samhället. De behärskar, förutom svenska, något av de språk som talas i målgruppen. De kan exempelvis bistå med att svara på frågor om vilken myndighet man ska vända sig till för olika frågor, fylla i blanketter eller med att hitta lämpliga fritidsaktiviteter (se exempelvis Stockholms stad, 2023 eller Nyköping kommun, 2023). Vesterlind och Winnman (2015) beskriver detta som en integrationsinsats och menar att många samhällsvägledare själva har invandrat till Sverige från utlandet vilket gör att de har en god förståelse för målgruppen.

Brobyggare som med hjälp av sin dubbla kultur- och språkkompetens arbetar för att närma grupper till majoritetssamhällets institutioner (däribland socialtjänsten) och få tillgång till samhällsservice är som ovan beskrivits inte någon ny företeelse. Olika satsningar har fokuserat mer eller mindre på olika samhällsinstitutioner, med direkt eller indirekt koppling till socialt arbete, eftersom avsaknad av arbete, hälsovård och skolgång kan leda till sociala problem och kontakt med socialtjänsten. Brobyggare i skolan är till exempel särskilt relevanta för BoU eftersom skolan är en aktör som ofta identifierar sociala problem hos barn, och har anmälningsplikt. Behovet av brobyggande till just socialtjänsten börjar uppmärksammas alltmer; det finns kommuner med brobyggare anställda inom socialtjänstens BoU och utbildningen för romska brobyggare har utvecklats med särskilt fokus på socialtjänsten.

1.5 Begreppsanvändning

- I uppsatsen använder vi begreppet *brobyggare* för personer med dubbel kultur- och språkkompetens som arbetar överbryggande mellan grupper som kunskaps- och förtroendemässigt står långt från socialtjänsten och andra samhällsinstitutioner.
- När vi i uppsatsen skriver *socialtjänsten* syftar vi på socialtjänstens barn- och ungdomsvård, om inget annat framgår. Vi använder även *BoU* som förkortning för detsamma.
- *Förtroende* och *tillit* är närbesläktade begrepp och olika forskare definierar relationen mellan dem på olika sätt. I uppsatsen används begreppen synonymt. Vi återkommer till innebörden av tillitsbegreppet i kapitlet Tidigare forskning och Teori.

2. Tidigare forskning

I denna litteraturöversikt vill vi motivera uppsatsens syfte, som är att undersöka hur brobyggare beskriver sitt arbete med att bygga tillit till socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Vi anser det relevant att för det första undersöka vad tidigare forskning säger om vilka förhållanden och faktorer som påverkar tillit (del 2.2), för det andra vad som påverkar tilliten till socialtjänsten och socialarbetare (del 2.3) och för det tredje vilka brobyggare är och hur de arbetar (del 2.4). Avsnittet inleds med en redogörelse för hur vi har gått till väga under litteraturinsamlingen samt hur vi har resonerat kring urval av studier. Det avslutande kapitlet sammanfattar de viktigaste delarna.

2.1 Litteraturinsamling

De databaser som använts vid litteraturinsamlingen är Academic Search Complete, ASSIA, SwePub, Web of Science samt Google Scholar. Artiklar har främst hittats genom fritextsökning men även genom att bygga sökblock med ett stort antal varianter på ämnesord rörande brobyggare och tillit. De mest användbara artiklarna hittades dock genom att söka upp referenser som andra författare hänvisat till i sina studier, vilket Bryman (2018) menar är ett bra sätt att identifiera lämplig litteratur inom ett forskningsområde. Vi har använt forskningsartiklar som är referentgranskade.

Vi vill betona att det finns ont om forskning kring brobyggare kopplat specifikt till socialtjänsten, både internationellt och nationellt. En stor del av det som skrivits om brobyggare i en svensk kontext är så kallad ”grå” litteratur såsom utvärderingar och rapporter (se bakgrundsavsnittet), varför vi endast har med fyra svenska forskningsstudier under avsnitt 2.4. Dessa fyra fokuserar vidare inte specifikt på brobyggande till socialtjänsten, och vi fann inga sådana studier trots en omfattande sökprocess. Några av de svenska och internationella studierna belyser brobyggarfunktioner ur ett integrationsperspektiv. Dessa tittar bland annat på hur brobyggare på olika sätt kan hjälpa nyanlända personer att komma in i samhället vilket flertalet författare menar sker genom relations- och tillitsskapande, vilket är en viktig utgångspunkt i uppsatsen. Av denna anledning har vi bedömt dessa artiklar som relevanta.

Då vi har relativt få studier som berör brobyggande inom socialtjänsten har vi kompletterat med studier inom hälso- och sjukvårdsforskning där det finns mer forskning att tillgå. Vi menar att dessa är relevanta då vårdpersonal, precis som socialarbetare, behöver förtroende och en samarbetsallians med patienten/klienten. Vidare är syftet och arbetssättet för brobyggare inom hälsovården snarlik den inom socialt arbete.

2.2. Faktorer som påverkar tillit

Den tidigare forskning som presenteras nedan behandlar tillit, och mer exakt faktorer och förhållanden som påverkar tillit; både mellanmännisklig sådan men även till myndigheter och institutioner. Det första avsnittet beskriver socioekonomiska faktorer medan det andra fokuserar på marginaliserande och diskriminerande processer.

2.2.1. Socioekonomiska faktorer

Mycket forskning tyder på att socioekonomiska faktorer inverkar på tillitsnivåer, både på individnivå och på en bredare samhällsnivå. Rothstein och Uslaner (2005) framhåller att ojämlikhet bidrar till lägre förtroende i ett samhälle och betonar vikten av ekonomisk jämlikhet och lika möjligheter för att främja social tillit mellan medborgare. Lægreid och Christensen (2005) fann i en norsk studie att utbildning var en av de faktorer som hade högst påverkan på myndighetsförtroende; högre utbildningsnivå resulterade i högre förtroende. Liknande resultat finner vi även i en studie av Wollebæk m.fl. (2012), där en av de främsta indikatorerna på generell tillit är just utbildning. Nilsson och Landstedt (2022) visar i en svensk studie med fokus på socialtjänsten att låginkomsttagare och de med lägre utbildningsnivå har lägre förtroende för socialsekreterare. Även stora inkomstklyftor verkar ha en inverkan på tillitsnivåerna i Sverige (Gustavsson & Jordahl, 2008). Tillitsbarometern som undersöker tillit i svenska lokalsamhällen motiverade Trägårdh m.fl. (2013) att undersöka hur kontextuella faktorer på lokalsamhällsnivå spelar in i tillitsnivåer. De fann att även *upplevelsen* av ekonomisk ojämlikhet och framför allt ett bostadsområdes relativt sett låga inkomstnivå, spelade stor roll för nivån av tillit, oberoende av individens inkomst. Detta nyanserar alltså faktorn faktisk inkomstnivå med upplevelse och kontext. Det finns med andra ord intressanta specifika fynd, men det råder ändå en stor enighet om sambandet mellan socioekonomiska faktorer och tillit, såväl internationellt som nationellt.

2.2.2 Faktorer som rör marginalisering och diskriminering

På vilket sätt mångfald påverkar tillitsnivåerna till institutioner och andra människor är häftigt omdebatterat i litteraturen. I sitt omtvistade verk *E pluribus unum: Diversity and community in the twentyfirst century* (2007), drar Robert Putnam slutsatsen att heterogenitet i ett samhälle bidrar till minskat förtroende bland människor. Putnams studie omfattar cirka 30 000 personer i USA och finner att etnisk mångfald, som han menar beror på ökad immigration, leder till lägre nivåer av social solidaritet, socialt kapital och tillit. Putnams resultat bekräftas även i en svensk studie där Gustavsson och Jordahl (2008) finner att andelen utrikesfödda har ett negativt samband med tillit. Med data från Tillitsbarometern undersöker Wallman-Lundåsen och Wollebaek (2013) vidare hur invandraringsrelaterad mångfald inverkar på ”lokalsamhällestilliten” i Sverige, vilket fokuserar på tilliten i närsamhället och omfattar både kända och okända personer liksom institutioner. Författarna finner att en högre grad av mångfald resulterar i en lägre grad av tillit; de konstaterar att både socioekonomiska faktorer och etnisk mångfald påverkar tillit oberoende av varandra. Samtidigt finns det flera studier som ifrågasätter dessa fynd. Exempelvis hävdar Abascal och Baldassarri (2015), som analyserar samma dataset som Putnam (2007), att det negativa sambandet mellan tillit och mångfald snarare beror på socioekonomiska faktorer, vilka samvarierar med etnicitet. Tillit är lägre i områden med större etnisk mångfald på grund av att icke-vita, som i större utsträckning bor i dessa områden, redan från början har lägre nivåer av tillit. På liknande sätt visar Uslaner (2011) att det inte är mångfald, utan segregation, som är den bakomliggande orsaken till sjunkande nivåer av tillit i USA.

I en jämförande studie av tjugo europeiska länder finner Hooghe m.fl. (2009) inget positivt samband mellan etnisk mångfald och lägre nivåer av social tillit, däremot fann de att etniska minoriteter generellt visar lägre nivåer av tillit. Samma resultat återfinns även i Kanada (Reitz & Banerjee, 2007) och USA (Smith, 2010). Smith (2010) menar att det som påverkar tilliten negativt bland minoriteter i USA är diskriminering, grannskapskontext och så kallad "ethnoracial socialization". de Vroome m.fl. (2013) studerar skillnader i förtroende mellan majoritetsbefolkningen och personer med invandrabakgrund i Nederländerna och finner betydande sådana. De argumenterar för att det som ger upphov till skillnaden är social och ekonomisk ojämlikhet. Skillnaden mellan grupperna upphör alltså att vara signifikant när dessa faktorer tas i beaktning. Kontrasterande resultat återfinns i en dansk studie av Dinesen (2010). Författaren undersöker orsakerna till att det generella förtroendet bland personer med invandrabakgrund i Danmark är betydligt lägre än i den övriga danska befolkningen. Författaren pekar på tre möjliga orsaker: sträng uppfostran, tidiga erfarenheter av diskriminering och social identitet. Resultatet visar att den enda faktorn som har signifikans är en sträng uppfostran. Dinesens (2010) resultat tyder således på att erfarenheter av diskriminering inte påverkar tillitsnivån hos personer med invandrabakgrund på ett signifikant sätt.

Kumlin och Rothstein (2008) visar i en svensk studie att informella sociala kontakter och institutionell rättvisa (alltså att samhällets institutioner utgår från demokratiska och rättvisa principer) är av stor vikt för den generella tillitsnivån i Sverige. Intressant är att dessa faktorer verkar ha ännu större vikt för minoritetsgrupper. Författarna förklarar att minoriteter ser samhällets institutioner som byggda av och för majoritetsbefolkningen, varför institutionell rättvisa blir ännu mer angelägen för minoritetsgrupper. Kang (2022) menar att många forskare lyfter betydelsen av det enskilda mötet med en tjänsteman, men visar i sin (nordamerikanska) studie att minoriteters tillit till offentliga institutioner också påverkas av sociala konstruktioner om dem i samhällsdebatt eller politiska beslut.

2.3 Tillit till socialtjänsten och socialarbetare

Tidigare forskning betonar vikten av relationen mellan socialarbetare och klient för ett lyckat socialt arbete. Exempelvis visar Gockel m.fl. (2008) i en kvalitativ studie med 35 föräldrar som deltog i familjebehandling att det var relationen med socialarbetaren, snarare än insatsen i sig, som var den viktigaste framgångsfaktorn. Även socialtjänstens kvalitet verkar ha betydelse; Andrews och Jilke (2016) använder sig av data från en Eurobarometerundersökning på området fattigdom och social utestängning för att undersöka uppfattningar om social sammanhållning, vilket författarna definierar som den upplevda graden av spänning mellan olika sociala grupper. De finner att de personer som anser sig få sociala insatser av hög kvalitet också upplevde högre nivåer av social sammanhållning i sina länder. De drar slutsatser att kvalitén på socialtjänsten spelar en viktig roll i att öka den sociala sammanhållningen bland europeiska medborgare.

Trots att mycket pekar på hur viktig relationen mellan klient och professionell är inom socialt arbete finns det studier som tyder på brister. Sapiro (2020) finner exempelvis i en studie att unga

tillhörande marginaliserade samhällsgrupper har svårt att engagera sig i tillitsfulla relationer med socialarbetare, bland annat till följd av att flertalet haft dåliga erfarenheter inom den sociala barnvården. Vidare framkommer det i en annan studie i Brasilien att det existerar bristande förtroende mellan medborgare och yrkesverksamma på gräsrotsnivå i marginaliserade områden (Spink m.fl., 2021). Nilsson och Landstedt (2022) undersöker förtroendet för socialsekreterare i Sverige genom att titta på svar från enkätundersökningar genomförda 2010, 2014 och 2018. De finner att en majoritet av de tillfrågade hade ”varken högt eller lågt” alternativt ”högt” förtroende för socialsekreterare över tid. Samtidigt visade studien att bland de med lägre förtroende var låg hushållsinkomst, låga utbildningsnivåer och att vara släkt med en klient de faktorerna med störst inverkan. I motsats till detta finner Kagan och Zychlinski (2016) i en israelisk studie inget stöd för att socioekonomiska faktorer har betydelse för människors benägenhet att söka hjälp av socialarbetare. De fann i stället att det var demografiska faktorer så som kön och ålder som hade störst inverkan.

För tilliten till socialtjänsten och socialarbetare spelar även kulturella aspekter in; Europas befolkning präglas alltmer av migrationsrelaterad mångfald, vilket innebär att socialarbetares förmåga att möta klienter med olika etniska och kulturella bakgrunder sätts på prov (Genova & Barberis, 2018). Geldof (2011) framhåller att de metoder som socialarbetare använder sig av inte alltid är anpassade efter individer med olika kulturella bakgrunder och att många socialarbetare larmar om att de inte har tillräcklig kunskap för att möta olika gruppers behov. Författaren menar vidare att bristen på språk- och kulturkompetens medför allvarliga konsekvenser för ett lyckat socialt arbete. Parker m.fl. (2015) menar på samma sätt att socialarbetare behöver utveckla sina förmågor att arbeta med människor från olika kulturer. Abrams och Moio (2009) påpekar dock att kulturkompetens inte är en helt oproblematiserad idé då de menar att konceptet är vagt och inte beaktar maktrelationer i tillräckligt stor utsträckning. De poängterar exempelvis att när socialarbetare från majoritetskulturer försöker agera med kulturkompetens resulterar det ofta i en reproduktion av institutionell diskriminering.

2.4 Brobyggare

Det finns en rad olika termer för yrkesgruppen *brobyggare* och definitionerna varierar och överlappar varandra. Avsnitt 2.4.1 syftar till att ge läsaren en förståelse för vad som menas med en brobyggare och därför lyfts olika definitioner och förklaringar av begreppet. Det andra och tredje avsnittet behandlar hur den tidigare forskningen förstår och förklarar brobyggarnas faktiska arbete där avsnitt 2.4.2 fokuserar på tillits- och relationsskapande aspekter och avsnitt 2.4.3 går igenom kunskapsläget inom hälso- och sjukvårdssektorn. Sammanfattningsvis kan man säga att det första avsnittet går in på vilka brobyggarna *är* och de två nästföljande avsnitten på vad de *gör*.

2.4.1 Förståelse av begreppet

I litteraturen finns det flera benämningar på personer som på olika sätt arbetar för att minska avståndet mellan människor från olika kulturer eller mellan personer med utländsk bakgrund och samhällsinstitutioner. Många lyfter just avsaknaden av en gemensam definition och tydliga

kvalifikationskriterier för yrkesgruppen som ett problem (Lussier, 2021; Amato & Garwood, 2011; Genova & Barberis, 2018). Begrepp som återkommer inom fältet är bl.a. *cultural brokers* (Lightman & Shor, 2002), *intercultural mediators* (Agustí-Panareda, 2006) och *link workers* (Liedholm & Lindberg, 2007). Inom svensk forskning används *brobyggare* och *kulturtolk* flitigt (t.ex. Kings, 2018; Jagudina, 2012). Qureshi m.fl. (2010) menar att den interkulturella medlarens roll traditionellt sett har förstått som en ”brygga” mellan olika kulturer och att resultatet av dennes arbete är ökad förståelse och acceptans. Arbetet innefattar ofta någon form av tolkning, vilket författarna menar ska förstås som ett förtydligande och kontextualiserande av det sagda, snarare än en exakt återgivning då medlaren använder sin kulturella förståelse för att göra innehållet begripligt för mottagaren. I relation till detta skriver Pokorn och Juznic (2020) att EU och WHO menar att interkulturella medlare har ett tolkuppsdrag med mål att översätta mening och innehåll snarare än att ge en rent språklig översättning. Detta är återkommande och viktigt att understryka då brobyggare kan behövas även när språket inte utgör ett hinder. För att fungera som en länk mellan olika kulturer och skapa tillit och förståelse är brobyggaren ofta väletablerad i majoritetssamhället men delar etnisk och/eller kulturell bakgrund med de hen hjälper. Exempelvis beskriver Jagudina (2012) kulturtolkar som personer i Sverige som själva har invandrarbakgrund och därför fungerar som en länk mellan invandrade invånare och samhällsinstitutioner. Agustí-Panareda (2006) beskriver interkulturella medlare i Katalonien på motsvarande sätt, det vill säga personer som själva har invandrat men har en stadig förankring i värdssamhället. Det faktum att de interkulturella medlarna har god kännedom om både minoritetsgruppen och majoritetssamhället, möjliggör för dem att röra sig mellan, och sammanlänka, olika kulturella arenor (Agustí-Panareda, 2006). De interkulturella medlarna i Katalonien är anställda av kommunen i syfte att nyanlända ska få samma samhällsservice som övriga medborgare samt underlätta integrationen i samhället. Särskilt viktiga områden är relationsbyggandet till skola, hälsovård och socialtjänst då särskilda åtgärder behövs för att säkerställa jämlik tillgång till samhällsservice.

2.4.2 Tillits- och relationsskapande aspekter av brobyggande

Al-Krenawi och Grahams (2001) studie fokuserar på ett projekt i Israel där socialarbetare, med hjälp av så kallade kulturella medlare (cultural mediators), lyckats nå ut med information och insatser till ett litet arabiskt beduinsamhälle som fram till dess varit mycket isolerat från socialtjänstens arbete. De personer som valdes ut att bli medlare var individer med högt förtroendekapital som tillhörde beduinsamhället. Författarna anser att medlarna, eftersom de själva tillhör gruppen och har förtroende inom den, på ett framgångsrikt sätt kan förmedla information till gruppen med en religiös och/eller kulturspecifik inramning. De framhåller vidare att medlarnas arbete fokuseras på själva relationsskapandet mellan parterna, vilket de understryker varit en förutsättning för framgången. På liknande sätt använder Agustí-Panareda (2006) begreppet interkulturell medlare för att beskriva sociala aktörer i Katalonien som använder icke-byråkratiska och informella metoder. Genom detta når

de fram till marginaliserade invandrargrupper på ett sätt som myndigheter inte lyckas med. Författaren framhåller att en förutsättning för medlarnas framgång är att de åtnjuter gruppens förtroende. Han påpekar vidare att en viktig aspekt av arbetet är just tillitsskapande, som är en förutsättning för att skapa dialog. Agustí-Panareda är dock kritisk till termen ”medlare” då han menar att arbetet de utför ofta är normativt och snarare handlar om assimilering än om ett interkulturellt utbyte.

Lightman och Shor (2002) undersöker en brobyggarfunktion inom ultra-ortodoxa judiska grupper i Toronto och Israel. I de undersökta grupperna finns det personer som har en erkänd position inom gruppen som hjälpare, med det hebreiska namnet “askanim”. Eftersom de ultra-ortodoxa inte önskar interagera med majoritetssamhället försöker de lösa problem internt, och detta utgör merparten av askanims uppdrag. Om det inte räcker kan familjen, med hjälp av askanim, behöva vända sig till samhället utanför, exempelvis till socialtjänsten. Lightman och Shor (2002) menar att hur långtgående samarbetet mellan brobyggaren och socialarbetaren är varierar, men att brobyggarens tillit till socialtjänsten är avgörande för vilken möjlighet socialtjänsten har att bistå familjer i de slutna grupperna. Liedholm och Lindberg (2007) drar liknande slutsatser i en svensk studie där de undersöker brobyggande i skolor. De finner att en avgörande organisatorisk faktor är att brobyggaren har en stadig förankring i skolan, annars blir länken bara mellan brobyggare och föräldrar och inte mellan föräldrar och skola.

2.4.3 Brobyggare inom vården

Enligt Verrept (2019) har den ökade migrationen till Europa fått som konsekvens att nyanlända grupper och flyktingar, till följd av kulturella och språkliga barriärer, inte får den vård de behöver. Författaren menar att på grund av detta har användningen av s.k. interkulturella medlare ökat stadigt sedan 1990-talet som ett sätt att tillgodose gruppens vårdbehov. I en forskningsöversikt över interkulturella medlars roll inom hälso- och sjukvård lyfter Verrept (2019) fram deras förmåga att dels överbygga sociokulturella glapp, dels bygga tillit till institutioner. Vad gäller det sociokulturella glappet lyfter Amatooa och Garwood (2011) i en studie av interkulturella medlare inom vården i Italien medlarnas roll för att ge vårdpersonalen en bredare förståelse för patienternas kulturella kontext och specifika behov. Vidare menar Kaufert och Koolage (1984) i sin studie av interkulturella medlare tillhörande ursprungsbefolkningen inom vården i Kanada, att medlarnas roll förvisso handlar om att överföra rent medicinsk information till patienten, men att det samtidigt är avgörande att medlarna länkar denna information till sin kunskap om ursprungskulturen. Vad gäller förmågan att bygga tillit till institutioner menar Miklavcic och Leblanc (2014) att kulturella mäklare (cultural brokers) intar en slags mellanposition där de bistår vårdpersonalen i att förstå patienternas kulturella bakgrund och värderingar samtidigt som de uppmuntrar patienterna att lita på ”systemet”. I relation till detta lyfter Kaufert och Koolage (1984) en intressant aspekt gällande de interkulturella medlarnas roll då de menar att dessa ofta hamnar i en prekär position mellan att vara vårdanställd å ena sidan och att vara patienternas förespråkare å den andra. Författarna fann i sin studie att medlarnas många olika roller

som språktolk, informatör, patientförespråkare och kulturförmedlare ofta innebar lojalitetskonflikter som resulterade i stress. Detta blev tydligt i situationer där läkare förväntade sig lojalitet hos kulturförmedlaren i form av språktolkning samtidigt som patienten såg denne som sin personliga representant.

2.5 Sammanfattning av den tidigare forskningen

Av den presenterade forskningen framgår att det finns flera faktorer och processer som påverkar både mellanmänsklig tillit och den tillid till samhällets institutioner, såsom socialtjänsten. Socioekonomiska faktorer som utbildningsnivå och inkomst måste anses vara betydande när det kommer till förtroende för institutioner. Forskningen ger inget entydigt svar på huruvida mångfald har en negativ effekt på tillitsnivåer, däremot pekar flera studier på att etniska minoriteter visar lägre nivåer av tillit.

Trots att flera författare påvisar vikten av relationen mellan socialarbetare och klient visar studier att marginaliserade samhällsgrupper har svårt att ingå i förtroendefulla relationer med socialarbetare. Även svenska studier pekar på låga tillitsnivåer bland lågutbildade och låginkomsttagare. Förhållandet mellan tillit till samhällets institutioner och socioekonomiska faktorer respektive diskriminerande och marginaliserande processer är viktigt att undersöka, speciellt i relation till socialtjänsten, då tillit är centralt för socialtjänstens arbete. Är tilliten dessutom lägre bland utsatta grupper blir frågan än mer angelägen.

Brobyggerverksamheter finns under olika benämningar och med varierande arbetsuppgifter, men har flera gemensamma nämnare; brobyggarna har en kulturell tillhörighet i både minoritetsgruppen och majoritetssamhället och utgör en länk mellan dessa. Tilliten mellan brobyggarna och parterna är avgörande, och detta i kombination med icke-byråkratiska metoder och möjligheten att meningstolka snarare än att översätta, gör att brobyggare når fram där institutionerna misslyckas.

Vi kan alltså konstatera att forskningen visar att det finns utmaningar i form av bristande tillit, särskilt i socialt utsatta grupper, och att tillit är väsentligt för socialt arbete. Vidare finns forskning som visar att brobyggare på olika sätt arbetar just tillits- och relationskapande. Vad som saknas är dock forskning om brobyggare kopplade till socialtjänsten, framför allt i Sverige. Vår studie har därför som ambition att bidra med kunskap inom området. Utifrån detta motiveras studiens syfte, som är att undersöka hur brobyggare beskriver sitt arbete med att bygga tillit till socialtjänstens barn- och ungdomsvård.

Till sist några ord om överförbarheten från de valda internationella studierna till en svensk kontext. Resultaten från de studier som behandlar brobyggares roll inom exempelvis små och isolerade samhällen är givetvis inte direkt överförbara till det svenska samhället, däremot finner dessa studier att tillits- och relationskapande är en viktig del av brobyggarnas arbete, vilket är relevant givet uppsatsens syfte.

3. Teoretiska begrepp

Detta kapitel presenterar de teoretiska begrepp som vi valt för att tolka empirin. Utgångspunkten för uppsatsen är att tillit till socialtjänsten behövs men saknas inom vissa grupper. Därför bedömer vi det relevant att i avsnitt 3.1 presentera ett antal tillitsbegrepp för att ge läsaren en förståelse av olika former av *tillit*, hur de skapas och hur de relaterar till varandra. Detta hjälper oss analysera och förstå möjligheterna för brobyggarna att få tillit från målgruppen. I avsnitt 3.2 redogör vi för de teoretiska begrepp vi använder för att förstå det som brobyggarna berättar om sin målgrupps uppfattning om, och agerande kring, socialtjänsten och sitt arbete med att stärka tilliten till socialtjänsten hos målgruppen. De begrepp som presenteras är *sociala krav*, *coping* samt *KASAM*.

3.1 Aspekter av tillit

I det här avsnittet går vi in närmare på olika typer av tillit, närmare bestämt begreppsparet partikulär och generell tillit, samt gruppbaserad tillit och dess mekanismer. Dessa tillitsbegrepp används i analysdelen för att förstå hur brobyggaren kan få tillit där den saknas vilket är av betydelse för hur brobyggarens möjlighet att påverka relationen till socialtjänsten.

3.1.1 Partikulär och generell tillit

Två begrepp som återkommer inom tillitsforskningen är generell och partikulär tillit, där den förra handlar om tillit till människor i allmänhet och det senare rör tillit till människor vi känner (Trägårdh m.fl., 2013). Uslaner (2002) förklarar det som att generell tillit är känslan av att de flesta människorna är att lita på, trots att dessa är främlingar. Många forskare menar att generell mellanmännisklig tillit även omfattar tillit till samhället i stort (se bl.a. Rothstein & Uslaner, 2005). Tilliten mellan människor i ett samhälle ses alltså som starkt sammankopplat med förtroendet som finns för politiska och sociala samhällsinstitutioner. Det är dock oklart om institutionerna är en konsekvens av, eller en förutsättning för, generell tillit (Stolle, 2002).

Partikulär tillit riktas mot specifika personer vi har en historia av samarbete och/eller interaktion med, som exempelvis familjemedlemmar eller kollegor, och är en kunskapsbaserad tillit (Stolle, 2002). Den partikulära tilliten underlättar samarbetet och ger trygghet i krissituationer när behovet av pålitlighet är särskilt stort (Trägårdh m.fl., 2013). Det har bland många forskare spekulerats i huruvida partikulär tillit kan vara en bakomliggande orsak till generell tillit, något det råder delade meningar om enligt Holmberg och Rothstein (2019). Däremot menar de att omfattande data från SOM-undersökningarna tyder på att generell och partikulär tillit har med varandra att göra. Trägårdh m.fl. (2013) finner dock ett negativt samband mellan generell och partikulär tillit, och Uslaner och Rothstein (2005) tecknar en bild av partikulär tillit som en motpol till generell tillit. De likställer i sitt resonemang partikulär tillit med ingruppstiltit (se mer i nästa avsnitt), och beskriver hur policyer som förstärker sociala kategoriseringar gör att samhörigheten med andra grupper i samhället försvagas och

resulterar i att man i stället tyr sig än mer till sin grupp, vilket medför ökad ingruppstiltit och minskad generell tiltit.

3.1.2 Gruppbaserad tiltit och social kategorisering

Partikulär tiltit bygger som vi såg ovan på tidigare erfarenheter av just den individen. Handlar det i stället om främlingar behöver ett övervägande av personens tillförlitlighet göras på andra grunder, förutsatt att man inte har en långtgående generell tiltit (Foddy m.fl., 2009). Sådana överväganden kan vara rationella (t.ex. baserade på information om aktören och befintliga lagar), och då handlar det om rationellt grundad tiltit, eller, om information saknas, bygga på generalisering av tidigare erfarenheter. Nya erfarenheter av andras trovärdighet bidrar till att uppdatera individens nivå av tiltit både i allmänhet och i relation till specifika personer. (Stolle, 2002)

Identitets- eller gruppbaserad tiltit är en form av generalisering av erfarenheter från kända till okända personer. Den tiltit man känner för kända personer kan då utvidgas till personer som man inte har personlig erfarenhet av, genom delad gruppidentitet. Detta bygger på social kategorisering och identifiering med dem man har nära sig och som man upplever sig vara lik. Brewer (1981) talar om ingrupper och utgrupper. Kriterierna för vilka som räknas in varierar beroende på kontext. Det kan vara geografisk närhet, gemensam tro, liknande beteende och normer. En individ tillhör många olika sociala kategorier och agerar utifrån den tillhörighet som är relevant för situationen. Vilka skillnader som betonas i förhållande till utgruppen tycks också vara flexibelt. Sociala kategoriseringar förstärker upplevelsen av likhet inom gruppen. Ingrupps-upplevelsen medför ett antagande om att man uppfattar saker på liknande sätt och förväntar sig positiv reciprocitet inom gruppen (Brewer, 1981). Det betyder att man inom gruppen ställer upp för varandra av altruistiska skäl för att man ingår i samma grupp. Dessutom innebär grupptillhörigheten sannolikt någon form av sanktioner mot den som sviker förväntningarna om tillförlitlighet eller reciprocitet (Brewer, 1981; Stolle, 2002). Att svika en gruppmedlem ses alltså inte endast som ett svek mot den utsatta individen, utan mot gruppen.

3.2 Hantera utmaningar

I det här avsnittet presenteras teoretiska begrepp som rör dels hur människor reagerar på och möter svåra situationer, dels vilka förutsättningar som behövs för att klara av dem. Det första avsnittet behandlar det som kallas för *sociala krav*, och de typer av stress som dessa kan skapa samt ger en överblick av begreppet *coping*, som handlar om hur individer kan reagera när de sociala kraven skapar stress. Det andra avsnittet går igenom begreppet "känsla av sammanhang" (KASAM) som handlar om individens förmåga att hantera utmaningar (t.ex. sociala krav) och de förutsättningar människor har för att känna sig delaktiga i ett sammanhang som är meningsfullt och begripligt.

3.2.1 Sociala krav och coping

Lazarus och Folkman (1984) menar att samhället och dess sociala krav på människan kan vara en orsak till stress. Med sociala krav menar författarna olika normativa förväntningar som finns kring hur

vi ska bete oss i ett samhälle och att om dessa krav inte möts kan det få som konsekvens att individen känner sig utanför samhällsgemenskapen. Författarna påpekar att sociala krav inte nödvändigtvis behöver vara en stressande faktor men att de till stor del avgör hur personer tänker, känner och handlar i olika situationer. De menar att de faktorer som avgör om kraven uppfattas som stressande är *konflikt*, *otydlighet* och *överbelastning* (conflict, ambiguity, overload). Konflikt kan ha att göra med stressen av att brottas med två olika roller (som t.ex. att vara förälder och att förvärvsarbeta), otydligheten rör den stress som uppstår när individen inte förstår vad som förväntas av den medan överbelastning handlar om stress som orsakas av att ha för stora krav på sig i relation till vad man klarar av. Författarna menar vidare att det utrymme dessa tre faktorer har att skapa stress till stor del beror på individens coping-strategier.

Lazarus och Folkmans (1984, s.142) definition av coping lyder: "Constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person." Författarna förstår alltså coping som olika metoder för att hantera situationer eller krav som uppfattas för svåra i relation till de resurser man har till sitt förfogande. Exempel på coping-strategier kan vara att bli defensiv, undvikande, att prata med nära och kära eller skriva dagbok. Författarna betonar även att det är viktigt att hålla isär copingens funktion med dess resultat då det förra handlar om det bakomliggande syftet av en vald strategi medan det senare handlar om coping-strategins faktiska utfall; en coping-strategi som präglas av förnekelse leder sannolikt inte till att problemet upphör att existera. Vidare skiljer Lazarus och Folkman (1984) på *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad* coping där den problemfokuserade coping-strategin går ut på att försöka hitta lösningar på det aktuella problemet medan den emotionsfokuserade strategin koncentreras på att reglera emotionell respons som uppstår till följd av det aktuella problemet. Den emotionsbaserade formen av coping sker i större utsträckning i situationer där individen upplever sig ha tappat kontrollen och/eller att inget finns att göra åt problemet medan den problemfokuserade copingen är vanligare i situationer där individen bedömer det som möjligt med förändring.

3.2.2 KASAM - Känsla av sammanhang

Aaron Antonovskys (2005) salutogena perspektiv handlar om att förstå och fokusera på vad det är som bidrar till att vissa människor kan genomgå svåra upplevelser och ändå må relativt bra, medan andra får försämrad psykisk hälsa. Enligt Antonovsky beror detta på individens nivå av KASAM, Känsla av Sammanhang. Antonovsky förklarar KASAM som en människas genomgripande känsla av tillit till att tillvaron och de utmaningar man stöter på är begripliga, hanterbara och meningsfulla.

Dessa tre komponenter av KASAM *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet* beskrivs enligt följande. Begriplighet har att göra med huruvida de situationer en individ möter upplevs som förutsägbara, eller åtminstone som att de går att ordna och förklara, snarare än att vara slumpmässiga, kaotiska och oförklarliga. Hanterbarhet handlar om i vilken mån en individ upplever sig ha tillgång till de resurser hon behöver för att hantera de utmaningar som uppstår i livet. Dessa resurser kan vara

under ens egen direkta eller indirekta kontroll (exempelvis en partner eller läkare som man kan räkna med). Meningsfullhet handlar om att känna sig delaktig i de processer som skapar såväl ens egen framtid som dagliga erfarenheter, och att känna att det finns områden i livet som är viktiga.

Antonovsky (2005) ser meningsfullhet som KASAM:s motivationskomponent. De tre komponenterna hänger nära ihop med varandra; det är svårt att hantera en situation som inte är begriplig, och det är inte sannolikt att man ens försöker förstå eller hantera en situation som man uppfattar som oviktig eller meningslös.

Medan Lazarus och Folkman (1984), som vi sett i föregående avsnitt, fokuserar på sociala krav som orsakar stress, använder Antonovsky begreppet *stressorer*, som är livshändelser som individen inte omedelbart kan hantera, och vilka medför ett spänningstillstånd som behöver lösas. Antonovsky (2005) menar att det finns stressorer kopplade till enskilda händelser och stressorer kopplade till livssituation, det vill säga mer eller mindre bestående omständigheter som klass, kön eller anställning. Individens hantering av stressorer beror på olika interna förutsättningar, så som personlighet eller kognitiva förmågor, och externa förutsättningar, så som finansiella tillgångar eller socialt stöd. Dessa kallar Antonovsky (2005) för generella motståndsresurser (GMR) eller motståndsbrister (GMB). Han menar att tillgången till GMR och förmågan att använda sig av dessa påverkar hanteringen av spänningstillståndet. Ett positivt mönster för hantering av utmaningar stärker individens nivå av KASAM. Samtidigt innebär en hög KASAM att man på ett bättre sätt kan hantera livshändelsestressorer, eller som Antonovsky (2005, s. 186.) uttrycker det: "Vad personer med stark KASAM gör är att välja just den coping-strategi som verkar mest lämpad för att handskas med den stressor som han eller hon har ställts inför." Detta innebär att en hög KASAM-nivå ger bättre förutsättningar för att få positiva erfarenheter av att lösa situationer vilket stärker KASAM, och vice versa.

Antonovsky (2005) menar vidare att KASAM är relativt stabil på den nivå som etablerats en bit in i vuxenlivet. Samtidigt är KASAM flexibel och dynamisk såtillvida att den kan variera för olika livsområden (exempelvis en stark KASAM på arbetet men en låg i hemmet), och kan fluktuera tillfälligt vid olika händelser. KASAM-nivån kan däremot ta en ny bestående riktning, inte till följd av en händelse i sig, utan på grund av att hanteringen av den genererar nya livserfarenheter i fråga om upplevelse av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Även om KASAM är något som Antonovsky (2005) framför allt skriver om som en generell tillit (till tillvaron och möjligheten att hantera dess utmaningar), så är det samtidigt relevant att prata om KASAM i samband med enskilda händelser eller livsområden. Han skriver till exempel i *Hälsans mysterium* (2005) om KASAM i relation till arbetsplatsen, eller hur varje möte mellan kliniker och klient kan bidra till en upplevelse av förutsägbarhet, balans och meningsfull medverkan för klienten.

Gassne (2008) menar att KASAM är relevant för socialarbetare eftersom klientens upplevelse av inre kontroll och känsla av att vara en aktör är centralt för framgångsrikt socialt arbete. Han menar vidare att klienter med svag KASAM kan förväntas visa större misstro och vara mer avvisande, och att detta är något som socialarbetaren behöver ta hänsyn till i relations- och motivationsskapande arbete.

3.3 Sammanfattning och teoridiskussion

Genom att undersöka brobyggarnas tillvägagångssätt med hjälp av tillitsbegreppen kan vi analysera deras beskrivningar av sitt arbete och identifiera nycklarna till tillitsskapande mellan målgrupp och brobyggare, och i nästa steg socialtjänsten. Begreppen sociala krav och coping ger en ökad förståelse för det avstånd som uppstår mellan målgrupp och socialtjänst samt för målgruppens reaktioner vid kontakt med socialtjänsten. Detta relaterar till den första frågeställning om vilka känslor och upplevelser som brobyggarna möter hos målgruppen. KASAM-begreppet förklarar både vad som bidrar till oviljan att ha med socialtjänsten att göra och hur brobyggarnas förändringsarbete med tilliten till socialtjänsten kan förstås. KASAM, tillsammans med tillitsbegreppen, hjälper oss att tolka empirin relaterad till vår andra frågeställning om hur brobyggarna arbetar för att hantera målgruppens uppfattningar och känslor om socialtjänsten, samt bidrar till att uppfylla studiens syfte att utifrån brobyggarnas beskrivningar förstå hur de kan bygga tillit till socialtjänstens barn- och ungdomsvård.

Vi har funderat över alternativa teorier som vi hade kunnat använda oss av. Ett alternativt sätt att angripa vårt ämne hade varit att undersöka varför misstro uppstår från början och då hade sannolikt teorier om marginaliserings- och diskrimineringsprocesser stått i fokus. Socialisationsprocesser skulle också kunna vara ett sätt att förstå hur attityder sprids. Men även med vårt fokus hade vi kunnat välja alternativa teorier, till exempel retoriska och/eller psykologiska teorier om identifikation, och/eller socialt kapital. Vi menar dock att de teorier vi valt lämpar sig bäst för studiens syfte och frågeställningar.

4. Metod

I det här avsnittet redogör vi för vilka metodval som gjorts samt hur vi har gått till väga i studien. Vi inleder med tankar om forskningsansats och därefter redovisas urval, datainsamling, bearbetning av data, kvalitetskriterier och forskningsetiska reflektioner. Kapitlet avslutas med reflektioner kring metodvalen.

4.1 Forskningsansats

Patton (2015) menar att kvalitativ forskning handlar om att förstå ett fenomen genom att få detaljerade och beskrivande data och individuella upplevelser av vad som händer samt hur variationer i detta påverkar personer och processer. En kvantitativ ansats, däremot, söker efter mått och statistiska samband (Bryman, 2018). Vi vill med vår studie förstå *hur* brobygggarverksamhet kan bygga tillit till socialtjänstens BoU. Vi behöver därför fånga in situation och kontext och eftersträvar djup snarare än bredd, varför det är lämpligt att använda en kvalitativ metod. Bryman (2018) menar också att förståelsen i kvalitativ forskning byggs på hur deltagare tolkar den sociala verklighet som undersöks, i vårt fall genom att undersöka brobyggarnas uppfattningar och erfarenheter.

Denna studie utgår från en abduktiv ansats, vilket Alvehus (2023) beskriver som ett pendlande mellan teori och empiri. Genom att röra sig mellan teori och praktik och låta dessa påverka varandra kan teorivalen modifieras och empiri tolkas i nytt ljus i en växelverkan vilket har varit fallet i vårt arbete. Denna studie började med en teoretisk förförståelse kring att tillit har betydelse för relationen till socialtjänsten, men vi inväntade resultatet för att få en bild av vilka andra teoretiska begrepp som skulle kunna vara relevanta. Vi granskade sedan empirin med olika teoretiska glasögon och valde ut de begrepp vi bedömde mest relevanta. Abduktion ligger enligt Bryman (2018) nära den induktiva ansatsen och han lyfter att den abduktiva ansatsen vilar på att förstå och förklara intervjupersonernas perspektiv, vilket även är fallet i vår studie.

4.2 Urval

Vi hittade i ett tidigt skede en ny verksamhet i en kommun där man inom socialtjänsten anställt brobyggare med dubbel kulturkompetens för att arbeta förtroendeskapande och kulturtolkande i områden där man identifierat ett särskilt lågt förtroende för socialtjänstens BoU. Det här låg med andra ord mitt i prick för studien och vi ville därför välja urvalskriterier som motsvarade denna verksamhet. Vi sökte på internet efter olika termer såsom brobyggare, kulturtolk och samhällsvägledare och fick träffar i flera kommuner, alla med olika upplägg för verksamheten. Dock visade det sig att den första kommunens upplägg var unikt, vilket gjorde att urvalskriterierna behövde vidgas, medan vi samtidigt ville undvika ett alltför spretigt urval. Som framgått i bakgrundsavsnittet finns brobygggarliknande verksamheter inom en rad områden. Centralt för urvalet var därför brobyggare med erfarenhet av relationen mellan invånare och BoU, samt av att använda dubbel kulturkompetens. Den dubbla kulturkompetensen är ett viktigt urvalskriterium då forskning visar att detta är en stor del av

brobyggares relationsskapande arbete och vi har konstaterat att personer med utländsk bakgrund känner mindre tillit. De med fokus på andra samhällsinstitutioner, eller enbart fokus på skolan eller förtroendeskapande insatser som inte har den dubbla kulturkompetensen som verktyg, valdes därför bort. Däremot inkluderades brobyggare inom civilsamhället som fyllde dessa kriterier. Att på detta vis göra ett strategiskt urval av intervjupersoner som stärker chansen att besvara forskningsfrågan är vad Bryman (2018) beskriver som ett målstyrt urval.

Även med dessa vidgade kriterier hittade vi dock få verksamheter. Vi kontaktade Socialstyrelsen som är i uppstartsfasen av en kartläggning av brobyggare- och kulturtolksverksamhet, och SKR som planerade för en konferens om socialtjänsten, misstro och desinformation. Ingenting hade dock någon samlad bild av brobyggareverksamheter. Det är alltså svårt att få en överblick, eller att veta hur många relevanta brobyggareverksamheter vi har missat. Av de verksamheter vi granskat närmare var det sex kommuner som hade brobyggareverksamheter som matchade urvalskriterierna, och vi har intervjuat brobyggare från samtliga. Mot denna bakgrund var ett sannolikhetsurval inte möjligt, vilket Bryman (2018) menar är viktigt för att kunna generalisera resultatet. Som redogjordes för i introduktionskapitlet finns romska brobyggare med olika inriktning i många kommuner. Vi hittade dock inga som vi bedömde hade tillräcklig fokus på BoU.

Totalt har vi intervjuat tolv personer varav sju kvinnor och fem män. Intervjupersonernas utbildning om och koppling till socialtjänstens arbete varierar, liksom hur länge de arbetat som brobyggare. Nio intervjupersoner är anställda av kommunen och tre är verksamma inom ideella föreningar som har avtal med kommun och region. Två personer arbetar på en familjecentral och har samma uppdrag som övrig personal men med fokus på besökare med utländsk bakgrund, fyra arbetar med skolan som bas men har mycket att göra med andra samhällsinstitutioner och särskilt socialtjänsten och tre är anställda inom socialtjänsten BoU. Elva av tolv intervjupersoner är utrikes födda och den tolfte har invandrade föräldrar. Alla utom två talar arabiska eller somaliska.

Intervjupersonerna har alla, i enlighet med urvalskriterierna, dubbel kulturkompetens och arbetar brobyggande med grupper som kunskaps- och förtroendemässigt står långt från socialtjänsten, vilket varit avgörande för att kunna belysa studiens frågeställningar. Den heterogenitet som vi beskrivit i urvalet är inte ett strategiskt val utan ett resultat av hur populationen ser ut.

Kvale och Brinkmann (2014) menar att det inte finns något bestämt "rätt" antal intervjuer, utan att man intervjuar så många som det "behövs för att ta reda på vad du behöver veta" (s. 156). Vi upplevde mot slutet av intervjuprocessen att variationen i data upphörde inom flera frågeområden. Detta har vi tagit som ett tecken på att vi intervjuat tillräckligt många personer för att kunna dra slutsatser relaterade vår forskningsfråga.

4.3 Datainsamling

För att samla in kvalitativa data till studien valde vi en semistrukturerad intervjumetod. Detta ger möjlighet att rikta fokus mot de frågeställningar vi vill belysa, samtidigt som intervjupersonernas

tankar och berättelser får utrymme utan att styras för mycket av intervjuaren. Den flexibla formen ger möjlighet att ställa öppna, utforskande frågor och anpassa dessa medan intervjun pågår, och tillåter oss att ta tillvara svar som vi kanske inte hade förväntat oss (Bryman, 2018).

Följaktligen operationaliserade vi våra frågeställningar genom en intervjuguide (se bilaga 1) med öppna frågor som eftersträvade att inte vara ledande (Hjerm m.fl. 2014). Frågorna strukturerades i teman enligt följande: intervjupersonernas uppdrag och relation till målgruppen, målgruppens inställning till socialtjänsten, respondenternas arbetsätt och bemötande av målgruppens känslor, och respondenternas upplevelse av betydelsen av deras arbete för målgruppen. Med målgrupp menar vi dem som respektive brobyggare möter i sitt arbete med att nå personer och grupper som står långt från socialtjänsten. Intervjuerna inleddes med bakgrundsfrågor för att mjukstarta intervjuerna (Hjerm.m.fl. 2014). Beroende på respondenternas svar kunde vi hoppa över frågor i intervjuguiden, och/eller lägga till följdfrågor för fördjupad information och konkreta exempel (Alvehus, 2023).

Vi gjorde nio intervjuer med tolv brobyggare från sex kommuner i olika delar av landet, varav fyra skedde på respondenternas arbetsplatser och fem gjordes på distans över videolänk. Distansintervjuer gjordes i de fall respondenterna föredrog det eller när det inte fanns möjlighet att ta sig till respondenterna. Samtliga intervjuer genomfördes gemensamt. I två intervjuer deltog två brobyggare, övriga intervjuades enskilt. Intervjuerna varade mellan 60 och 90 minuter.

Två respondenter i en intervju avböjde att bli inspelade, varför de är återgivna som en person i resultatet då det inte framgick vem som sade vad utifrån intervjuanteckningarna. Den bristande tekniska kvaliteten på en distansintervju medförde att den blev mindre användbar. Dessa intervjuer har därför givits mindre vikt än övriga, vid analys och för slutsatser.

4.4 Bearbetning av data

Databearbetningen har skett enligt Braun och Clarkes (2006) metod för tematisk analys vilket författarna förklarar som ett sätt att identifiera och analysera meningsmönster i ett empiriskt material i kvalitativ forskning. De framhåller att en av metodens stora fördelar är dess flexibilitet; den förutsätter ingen specifik teoretisk eller epistemologisk utgångspunkt utan kan anpassas efter de forskningsfrågor som ställs. Då denna studie har en abduktiv ansats var just flexibilitet i valet av analysmetod viktig då vi inte hade några mer precisa teoretiska utgångspunkter. I Braun och Clarkes (2006) metod för tematisk analys återfinns sex steg, vilka kort ska redogöras för. I det första steget, *familisering*, lär författaren känna sitt material genom att läsa det noggrant med en analytisk blick för att leta efter mening och mönster. Vi transkriberade samtliga intervjuer ordagrant, men utelämnade hostningar, pauser och liknande eftersom vi i enlighet med vårt forskningssyfte primärt är intresserade av vad intervjupersonerna förmedlar, inte hur de uttrycker sig (Kvale & Brinkmann, 2014). Vi läste igenom intervjuerna och antecknade samtidigt för att bekanta oss med materialet. I nästa steg, *kodning*, ska författaren identifiera aspekter av materialet som förefaller intressanta i relation till forskningsfrågorna. Vi kodade båda samtliga intervjuer för att upptäcka så många aspekter av

materialet som möjligt. De delar som inte relaterade till våra frågor valdes bort, i enlighet med metoden. I det tredje, fjärde och femte steget sker *tematiseringen*, först en preliminär, sedan en bearbetning av den preliminära indelningen för att till sist landa i studiens slutgiltiga tematisering. Braun och Clarke (2006) menar att ett tema ska fånga något viktigt i det insamlade materialet i relation till de forskningsfrågor som ställs. Under den här delen av processen grupperade vi de koder som vi ansåg ha med varandra att göra under flikar i ett datorprogram och klippte in samtliga delar av intervjuerna som hörde till för att få en överblick av materialet och se huruvida koderna bildade ett sammanhängande tema. Under den slutgiltiga tematiseringen ritades en stor tankekarta upp där vi laborerade med olika temanamn. Dessa relaterades löpande till studiens syfte och frågeställningar för att hålla en röd tråd mellan syfte, frågor, empiri och teman. Vår abduktiva ansats medförde att kodning och teman växte fram ur empirin, och vår tematiska analys var datadriven. En deduktiv ansats hade istället försett oss med teoretiska glasögon som hade påverkat vår läsning och tematisering av materialet (Braun & Clarke, 2006). Det sista steget i den tematiska analysen är att *skriva rapporten* på ett sätt där materialet på ett tydligt sätt motiverar de teman som presenteras. Citat från intervjuerna är återgivna i skriftspråklig form både för att underlätta läsandet och av etiska skäl i enlighet med Kvale och Brinkmann (2014).

4.5 Kvalitetskriterier

Enligt Bryman (2018) finns olika syn på vilka kriterier som är bäst lämpade för att bedöma metodologisk kvalitet i kvalitativ forskning. Vi beskriver här hur vår studie förhåller sig till validitet och reliabilitet i enlighet med hur LeCompte och Goetz (1982) har anpassat begreppen för att passa kvalitativ forskning, såsom de refereras av Bryman (2018). Vi lyfter även tankar från Alvehus (2023), Hjerm (2014) och Kvale och Brinkmann (2014).

Extern reliabilitet handlar om huruvida undersökningen kan replikeras, där Alvehus (2023) menar att den verklighet som undersöks påverkas av forskaren, vilket per definition omöjliggör replikerbarhet. LeCompte och Goetz (1982) menar också att replikerbarhet egentligen inte är möjligt då en social miljö är i ständig förändring. De tycks dock mena att upprepningar kan göras jämförbara förutsatt att de efterliknar den första studien så långt som möjligt. Vi eftersträvar att noga återge vårt tillvägagångssätt genom alla delar av processen för att möjliggöra detta. Därmed uppfyller vi även det som Guba och Lincoln (1994, refererade i Bryman 2018) kallar för *pålitlighet*.

Intern reliabilitet innebär enligt LeCompte och Goetz (1982) att forskarlaget är överens om hur materialet tolkas. Vi har tillgodosett detta genom att vi under hela uppsatsarbetet kontinuerligt och återkommande har diskuterat alla aspekter av materialet. Vi har båda deltagit i samtliga intervjuer, läst och kodat transkriberingarna, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014) är ett sätt att höja resultatets tillförlitlighet. De menar att ledande frågor är ett annat sätt som minskar reliabilitet intervjuforskning. Vi har vinnlagt oss om att ställa öppna intervjufrågor och med intervjuguidens hjälp täckt in samma frågeområden med alla intervjuade. Strukturerade intervjuer hade sannolikt ökat den interna

reliabiliteten men hade inte gett samma utrymme för samma flexibilitet och oförutsedda svar på det sätt Bryman (2018) menar.

Intern validitet, är enligt LeCompte och Goetz (1982) att empiri och de teoretiska idéer som utvecklas överensstämmer. Alvehus (2023) menar dock att interkorrespondens mellan teori och empiri blir självgenererande då forskaren tolkar empiri genom teori, vilket förefaller vara en rimlig synpunkt. Vi menar att valet av abduktiv metod ytterligare bidrar till intern validitet då tolkning av empiri även påverkat valet av teoretiska begrepp. Vår utformning av intervjuguide med genomtänkta frågor i förhållande till uppsatsens syfte ökar också validiteten (Hjerm m.fl., 2014). Frågeställningar, intervjuguide, tolkning av empiri och övervägande av teoretiska begrepp har satts i relation till varandra genom hela uppsatsarbetet, vilket vi bedömer ger uppsatsen en hög grad av intern validitet.

Extern validitet handlar om resultatens överförbarhet vilket enligt LeCompte och Goetz (1982) är svårt att uppnå i kvalitativa studier med begränsade urval. Detta kan således tala emot studiens överförbarhet. Däremot menar Lincoln och Guba (1994, refererat i Bryman, 2018) att ett sätt att uppnå kriteriet är att använda sig av fylliga beskrivningar för att förklara den sociala verklighet som undersöks då detta kan hjälpa läsaren att bedöma överförbarheten. I framställningen av studiens resultat har vi försökt förhålla oss till detta och eftersträvat så detaljerade beskrivningar som möjligt. Vidare lyfter Alvehus (2023) teoretisk generalisering vilket i vårt fall innebär att de teoretiska begrepp vi identifierat och applicerat i vår studie kan vara användbara för att studera andra liknande verksamheter.

4.6 Forskningsetiska överväganden

Enligt Vetenskapsrådets skrift *God forskningssed* (2017) behöver man i forskning göra en avvägning mellan individskyddskravet och forskningskravet. Forskningskravet handlar om samhällsintresset av forskning som kan leda till förbättringar för individer och samhälle, medan individskyddskravet handlar om att undvika att personer som deltar i undersökningen utsätts för någon form av kränkning eller skada genom sitt deltagande. Detta är även syftet med Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor. Bryman (2018) tar i relation till detta upp fyra grundkrav gällande *information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande*. Dessa viktiga utgångspunkter beskrivs också i Vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer* (2002), och har varit vägledande för de etiska övervägandena i arbetet med uppsatsen. Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor omfattar inte detta arbete, då det genomförs inom en högskoleutbildning på grundnivå, men har ändå styrt oss i hur vi hanterat informations- och samtyckeskraven.

De individer som skulle kunna komma till skada genom vår uppsats är i första hand intervjupersonerna. I andra hand skulle brobyggarnas målgrupp kunna känna sig utpekade som grupp eller utlämnade som individer. Detta skulle i så fall även vara till skada för såväl intervjupersonerna som för brobygggarverksamheten då brobyggarnas arbete bygger på förtroende från målgruppen. Vi har därför behövt göra avvägningar mellan å ena sidan transparens gentemot läsaren och

kunskapsintresset, och å andra sidan individskyddskravet. *Konfidentialitetskravet* berör just detta och innebär dels att uppgifter om berörda individer förvaras på ett sätt som förhindrar obehöriga att ta del av uppgifterna, dels att informationen i uppsatsen inte möjliggör identifiering av enskilda. Intervjuinspelningarna har därför förvarats säkert och raderats i samband med uppsatsens publicering. För att undvika identifiering har vi avidentifierat brobyggare samt kommuner och detaljer i brobyggarnas berättelser har ändrats eller fingerats, för att undvika igenkänning (och därmed identifiering) av brobyggarnas klienter. Bryman (2018) påpekar dock att konfidentialitet inte alltid kan garanteras, trots noga forskningsetiska överväganden. Eftersom brobyggjarverksamheterna är relativt unika är det sannolikt inte omöjligt för utomstående att identifiera vilka personer eller verksamheter som intervjuats trots våra åtgärder. Vi resonerade därför om detta med samtliga deltagare innan samtycke inhämtades. Vi valde att stryka en sammanställning av den information om intervjupersonerna som återgivits här då en sådan tabell ytterligare skulle riskera konfidentialiteten. En punkt som är viktigt att problematisera är det faktum att brobyggarnas klienter inte har givit sitt samtycke till att medverka i den här studien. Igenkänning skulle dels kunna leda till en kränkning av dessa personers integritet, dels till att skada det förtroende brobyggarna byggt upp.

Ett informationsbrev (bilaga 2) skickades till intervjupersonerna i samband med intervjuförfrågan, med övergripande information om studien, samt information om deras medverkan som kan ha betydelse för viljan att medverka, såsom frivillighet, konfidentialitet med mera. Denna information upprepades muntligt i samband med intervjuerna för att förvissa oss om ett informerat samtycke. Samtycke har inhämtats skriftligt av de personer som intervjuats på plats (se bilaga 3) och muntligt (inspelat) av dem vi intervjuat över nätet. Vi har därmed gjort vårt bästa för att uppfylla *informationskravet* och *samtyckeskravet*, även om man alltid kan ifrågasätta om individer kunnat välja helt fritt, särskilt i de fall då förfrågan om intervju gått genom en arbetsledare, vilket var fallet för fyra av våra intervjupersoner. *Nyttjandekravet* tillgodoses relativt enkelt, då intervjumaterialet endast använts för studiens syfte och sedan raderats.

Målgrupperna för brobyggarnas arbete är de som står längst från socialtjänsten *och* har annan kulturell bakgrund. Brobyggarnas målgrupp utgör dock inte en homogen grupp, och är inte på något sätt representativ för den stora gruppen invandrare. Under arbetets gång har vi reflekterat mycket över att studiens resultat kan vantolkas och bidra till en bild av ”invandrare” som en grupp som står långt från socialtjänsten, trots att det endast handlar om en liten andel. Samtidigt är det motiverat att undersöka frågan utifrån forskningskravet. Vi har aktivt förhållit oss till denna risk under arbetets gång och gjort vårt yttersta för att skildra tillitsgapet till socialtjänsten på ett så nyanserat sätt som möjligt.

4.7 Förförståelse

Vi hade från början mycket lite kunskap om det ämne vi ville undersöka. Däremot har vi genom socionomutbildningens gång återkommande påmint om förtroendets betydelse för det sociala arbetet, oberoende av sammanhang, samt att det i allmänhet finns ett stort avstånd mellan medborgare och

socialtjänst. Den medialt uppmärksammande desinformationskampanjen under 2022 hade riktat strålkastarljuset på att misstron mot socialtjänstens BoU verkar vara extra stor bland invandrargrupper. Vi hade alltså en förförståelse om ett behov av förtroendestärkande åtgärder vilket präglade vårt val av forskningsfråga, och en positiv förväntan om att brobyggarnas arbete skulle kunna minska förtroendeglappet. Vi hade också en bild av att mycket av rädslan bygger på missförstånd och desinformation. Medvetna om vår förförståelse eftersträvade vi i våra intervjuer att få fram såväl framgångar som utmaningar i brobyggarnas erfarenheter, liksom att rädslan för socialtjänsten skulle kunna vara grundad på faktiska dåliga erfarenheter av socialtjänstens agerande. Vi formulerade därför intervjufrågor på ett neutralt sätt som inte skulle leda svaren i en viss riktning. För att hindra vår förförståelse från att påverka kodningen av empirin, läste vi transkriberingarna noggrant och kodade allt som var intressant utifrån syftesformuleringen och inte bara de aspekter som bekräftade vår förförståelse.

4.8 Metodologiska reflektioner

Under processens gång har vi gjort ett flertal metodologiska överväganden som nu kommer att redogöras för. Det första rör val av studieobjekt, det andra val av metod för att samla in empiri och det tredje rör urvalet.

Det första övervägandet har att göra med uppsatsens studieobjekt. Inledningsvis var tanken att intervjua personer som själva upplever rädsla och oro kring socialtjänsten för att försöka förstå vad rädslan bestod av och hur den tog sig uttryck. Det hade gett studien en större trovärdighet att få svaren direkt från de berörda personerna. Efter reflektion kom vi dock fram till att det fanns etiska problem med detta. För det första är det ett utelämnande ämne och för det andra kom vi inte runt den olustiga känslan av att peka ut personer med utländsk bakgrund för att de förmodas ha en rädsla för socialtjänsten. Enligt Sohlberg och Sohlberg (2019) handlar etik inom humaniora och samhällsvetenskaplig forskning om att visa respekt för informanter och deras liv, ett krav vi inte skulle leva upp till om vi genomfört dessa intervjuer. Därtill skulle sannolikt språkförbristningar bidra till intervjuer av lägre kvalitet. En konsekvens av beslutet är att vår information om målgruppens känslor och upplevelser bygger på andrahandsinformation. Läsaren behöver alltså hålla i minnet att det som framkommer i materialet är *brobyggarnas* erfarenheter och tolkningar av målgruppens agerande, uppfattningar och känslor.

Utöver val av intervjupersoner har vi även funderat över alternativa metoder för att samla in den empiri som ligger till grund för studien. Ett alternativ till intervjuer hade varit att hålla fokusgrupper. Alvehus (2023) menar att det som utmärker fokusgrupper är att interaktionen mellan deltagarna är minst lika viktig som det som sägs. Genom att samla flera brobyggare för att tillsammans diskutera hur de beskriver sitt arbete hade vi eventuellt kunnat få nya spännande infallsvinklar. Då brobyggarna vi intervjuade befann sig på olika platser i landet var detta av praktiska skäl inte möjligt.

Gällande urvalet av intervjupersonerna utgör de, som framgått, en heterogen grupp, vilket kan kritiseras. Vi menar dock att det mot bakgrund av vårt syfte inte är något stort problem. Vår förförståelse är att brobyggande kan vara ett sätt att minska förtroendegapet mellan invånare och socialtjänst och uppsatsen syftar till att förstå *hur* det går till. Detta menar vi kan göras även med en heterogen skara intervjupersoner. Hade syftet varit att undersöka brobyggjarverksamhetens effektivitet eller brister hade heterogeniteten kunnat utgöra ett större problem och hade även lett till andra frågeställningar, analys och val av teorier.

5. Resultat

Under denna rubrik presenteras studiens resultat under fyra teman med tillhörande underteman som vuxit fram under bearbetningen av intervjumaterialet, och återges i tabellen nedan.

1. Invandrarskapet och den otydliga föräldrarollen	2. Rädslan för socialtjänsten	3. Relationen	4. Brobyggandet
	<ul style="list-style-type: none">- Rädslans olika uttryck- Grogrund för rädslan- Ryktesspridningen	<ul style="list-style-type: none">- Delad kulturell identitet- Kontaktskapande- Lojaliteten- ifrågasätts	<ul style="list-style-type: none">- Information, kunskap och förståelse- Handlingsutrymmet- Att knyta kontakten till socialtjänsten- Socialtjänsten som målgrupp för brobyggarna

Resultaten under de två första temana fokuserar på intervjupersonernas beskrivningar av de uppfattningar och känslor som finns bland de personer de möter, alltså studiens första frågeställning. Viktigt att understryka är att det är brobyggarnas tolkningar och uppfattningar av föräldrars erfarenheter som kommer till uttryck här. Det tredje och fjärde temat återger intervjupersonernas beskrivning av sitt relationsskapande och arbetssätt, vilket relaterar till studiens andra frågeställning om hur brobyggarna arbetar för att hantera dessa uppfattningar och känslor.

Brobyggarna menar att många de möter känner sig utpekade på grund av sin utländska bakgrund och är mycket osäkra i sin roll som förälder. Detta behandlas i temat *Invandrarskapet och den otydliga föräldrarollen*. Följande tema, *Rädslan för socialtjänsten*, går in närmare på rädslan för socialtjänsten som finns bland dem brobyggarna möter och även intervjupersonernas tankar om möjliga orsaker. Det tredje temat, *Relationen*, behandlar relationsskapandet till målgruppen. Tema fyra, *Brobyggandet*, behandlar olika aspekter av brobyggarnas arbetssätt. Sammanfattningsvis handlar de första två temana om målgruppen, det tredje om brobyggaren och det fjärde om brobyggarnas arbete.

5.1 Invandrarskapet och den otydliga föräldrarollen

Samtliga brobyggare uppger att målgruppen till stor del är personer som invandrat till Sverige. Delvis beror detta på att gruppen ofta har bristande språkkunskaper vilket kan ge upphov till rädsla och missförstånd, men flera av intervjupersonerna pekar även på att föräldrar förmedlar till dem att det finns ett adderat misstänkliggörande som har att göra med invandrarskapet. IP 2 återberättar vad en förälder uttryckt till hen: "Man är oskyldig tills motsatsen är bevisad, men vi med utländsk bakgrund är *skyldiga* till motsatsen bevisats!" Två intervjupersoner lyfter fram att många föräldrar de möter upplever att socialtjänsten "letar problem" i större utsträckning bland invandrarfamiljer jämfört med svenska familjer.

Flertalet intervjupersoner lyfter okunskap och/eller rasism som möjliga orsaker till det misstänkliggörande som föräldrar får utstå. IP 1 återger ett exempel där några föräldrar inte ville

släppa i väg sina döttrar på en övernattningsutflykt med skolan vilket personalen tolkade som könsdiskriminering kopplat till hederskultur. Det framkom dock med brobyggarens hjälp att föräldrarna hade erfarenheter av kidnappning av unga flickor i sina hemländer och att det alltså var säkerhet, inte heder, som var grunden för deras oro.

Konsekvenserna av att känna sig särskilt utpekad kan vara flera, exempelvis berättar IP 5 att hen ofta hör om och möter föräldrar som är nya i Sverige som inte vågar ta sina barn till läkaren om de slagit sig. Hen berättar hur det kan låta: "[...] då kommer dom tro att du har slagit ditt barn och kommer ta det, du är muslim också, du är invandrare, gör absolut inte det!".

Ytterligare en aspekt som framkommer i intervjumaterialet är den osäkerhet som brobyggarna uppfattar att en del föräldrar känner kring de uppfostringsstrategier de fått med sig från sina respektive hemländer. IP 2 berättar att många föräldrar från den etniska grupp hen tillhör själva blivit utsatta för smisk eller slag i skolan och hemmet, då uppfostran sett ut på det sättet. Hen återger vad en förälder berättat: "Sen kommer man till Sverige, du får inte slå barn! Och ba nej, jag blev själv slagen, jag vill inte slå mitt barn. Den enda metod jag kunde, funkade inte...". Samma brobyggare fortsätter med att säga: "I föräldraskap... det finns inget facit. Men att vara förälder i Sverige, det känns som att du saknar ett facit, för man hör hela tiden: så får du inte göra!".

Flera brobyggare upplever att det finns en stor osäkerhet i rollen som förälder bland dem de möter. De beskriver att många inte förstår vad de får och inte får göra som förälder i Sverige. IP 1 berättar om frågor som ställdes vid ett informationsmöte som socialtjänsten anordnat för föräldrar:

[...] den första frågan som kom var 'tar ni våra barn?'. Andra frågan var 'får jag kolla mina barns mobil?'. Tredje frågan var 'får jag bestämma att jag ska hämta mitt barn från skolan och skjutsa till skolan, eller får barnet säga nej hämta inte mig, jag kommer själv – så går det flera timmar innan de kommer hem.' Får jag säga 'nej jag kommer och hämtar dig?'.

Citatet illustrerar en känsla av osäkerhet i föräldrarollen som nästintill alla brobyggare uppfattar finns bland dem de möter. Ytterligare ett illustrativt exempel får vi av IP 7 som berättar om en pappa som skulle hämta sitt barn från förskolan, men var orolig för att göra något som kunde orsaka en orosanmälan:

Han vågade inte ta henne till bilen från förskolan. Hon skrek. Han var tvungen att... 'men kan du snälla komma ner, vi behöver åka hem.' Han visste inte vad som var det rätta sättet att få med sig barnet till bilen. Tills läraren kom till honom: 'säg till henne, 'nu ska vi gå hem', du är föräldern här!'. Men han var frågande, 'är det okej att jag tvingar mitt barn till bilen?'.

Det framkommer i citatet att ett vardagligt gränssättande verkar orsaka en osäkerhet hos den här pappan enligt brobyggaren. Flertalet brobyggare har liknande tolkningar och menar att det råder en slags grundläggande osäkerhet hos många föräldrar. Brobyggarna får därför ofta gå igenom mycket grundläggande aspekter av föräldraskapet i de utbildningar de håller. IP 2 berättar vad en frustrerad

förälder uttryckt till hen: ” [...] man säger så här att i Sverige får man aldrig göra det här, och det här, och det här. Alla vet att alla vill vara bra föräldrar, men ingen förklarar *hur!*”.

En konsekvens av den otydliga föräldrarollen är att barnen kan utnyttja den osäkerhet och okunskap som finns hos föräldrarna. IP 11 menar att barn ofta tar till sig det svenska språket och kulturen i en snabbare takt än sina föräldrar vilket kan medföra ett övertag. Detta i kombination med den osäkerhet som brobyggarna uppfattar att många föräldrar redan känner, gör att barnens påtryckningar får genomslag. Fem brobyggare berättar om hur barn hotat sina föräldrar med anmälan till socialtjänsten för att få sin vilja igenom. Det rör sig om allt från att hota till sig den senaste mobiltelefonen till att få komma hem när de vill om kvällarna. IP 1 menar att rätt kunskap om vad som faktiskt gäller för föräldrar är vägen bort från det här problemet:

Och då gäller det att man som förälder är trygg i sig själv och kan reglerna och vågar stå emot och säga till grabben att ‘här, varsågod, ring soc!’ Men om man hela tiden är jätterädd, då blir det inge bra och då använder barnen det här hela tiden.

5.2 Rädslan för socialtjänsten

Det här temat handlar om den djupgående rädsla för socialtjänsten som brobyggarna beskriver att de möter hos målgruppen. Det första undertemat visar på vilka sätt rädslan tar sig i uttryck i målgruppen, det andra undertemat återger brobyggarnas tankar om vad som får rädslan att gro och det tredje undertemat handlar om den omfattande ryktesspridningen kring socialtjänstens arbete.

5.2.1 Rädslans olika uttryck

Något som samtliga intervjupersoner vittnar om är den utbredda rädslan som de upplever finns bland föräldrarna de möter, som framför allt handlar om att socialtjänsten ska ta deras barn ifrån dem. IP 3, 5 och 8 påpekar att rädslan kan få konsekvenser för hur föräldrar betar sig i mötet med socialtjänsten. IP 3 berättar exempelvis att rädslan och känslan av maktlöshet gör att många av de hen möter går i försvarsposition eller drar sig undan helt. En vanlig respons, som flera brobyggare vittnar om, är att familjer undviker all typ av kontakt med socialtjänsten. IP 2 berättar att socialtjänsten i kommunen kallade till ett informationsmöte för föräldrar men att brobyggarna, efter att har ringt närmare femtio samtal, endast fick fyra föräldrar att komma på mötet. Så fort ordet ”socialtjänst” nämndes la många på telefonen, trots att det gällde ett allmänt möte. De fyra föräldrar som faktiskt kom uttalade oro över att vara där. IP 2 berättar vad de sagt till hen: ”Om området vet att vi sitter och har möte med socialtjänsten...så skambelagt att vara där. Oj, kommer vi bli utpekade?’ För att de träffar socialtjänsten.”. Tre av intervjupersonerna berättar att de känner till familjer som till och med flyttat efter att ha fått en orosanmälan från socialtjänsten, av rädsla för att förlora barnen. IP 2 berättar: ”De [familjen] hann inte ens förstå vad det handlade om.” Det framkommer i några intervjuer att föräldrar också kan vara väldigt mottagliga för socialtjänstens förslag, utan att helt förstå syftet. IP 7

berättar hur de föräldrar hen möter kan resonera: ”Okej låt mig bara, alltså jag gör precis som ni vill, men de ska inte ta mitt barn’ Alltså det här är tanken när man går till en träff på socialtjänsten.”

Ytterligare en aspekt av rädslan som framkommer är enligt brobyggarna att föräldrar i stor utsträckning tar det säkra före det osäkra när det kommer till socialtjänsten och undviker kontakt så långt som möjligt. Brobyggarna tolkar det som att familjerna inte vill riskera att socialtjänsten, när de väl har fått upp ögonen för dem, ska upptäcka nya brister. IP 8 berättar hur många av de föräldrar hen träffar resonerar: ” [...] det är farligt, söker du hjälp så kan de ta dina barn och komma in i ditt liv, och de börjar söka efter saker och ting.” Den här rädslan för att släppa in socialtjänsten i sitt liv kan få som konsekvens att föräldrar som behöver hjälp inte tar emot den. Till exempel berättar IP 1 om en förälder till ett barn med en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Brobyggaren uppfattade det som att barnet och föräldern båda var i stort behov av stöd: ”Hon led ju verkligen. Men hon trodde att om jag säger det här att jag vill ha hjälp kanske de tror att jag är en dålig mamma och soc kommer att ta barnen.”. På frågan om vart föräldrar vänder sig i stället för socialtjänsten vid behov av stöd svarar IP 6 att många försöker lösa problemen på egen hand och ofta inom familjen. Hen berättar om en familj som bitt en äldre släkting om hjälp med sitt barn som de var oroliga för. Det visade sig i ett senare skede att släktingen hade involverat barnet i kriminella aktiviteter.

5.2.2 Grogrund för rädslan

Nästan alla brobyggare lyfter i intervjuerna att en av de största källorna till rädsla bland dem de möter är bristen på information kring hur socialtjänsten arbetar. De menar att de flesta föräldrars bild är att omhändertaganden är BoU:s enda verktyg, att de inte förstår vad en orosanmälan innebär, varför den görs eller vad som händer därefter. Flera brobyggare uppfattar det som att föräldrar ser på orosanmälningarna som direkta hot eller som en misstroendeförklaring av deras föräldraskap. Några av intervjupersonerna tar upp att själva ordet orosanmälan är olyckligt då anmälan associeras till brottslighet och uppfattas implicera att man gjort sig skyldig till någonting. IP 5 förklarar det som att föräldrar tror att de får en ”prick i registret” om de vänder sig till socialtjänsten. IP 5 och 6 berättar att det fanns en förväntan att bristen på information kring socialtjänstens arbetssätt skulle märkas tydligast i grupper som inte behärskar det svenska språket, så som exempelvis nyanlända. Det visade sig dock att det fanns stor oro även bland de som bott i Sverige länge och bland de som är födda och uppvuxna i landet och som kan språket väl. De menar att de som aldrig haft med socialtjänsten att göra helt enkelt inte har kunskap om hur de arbetar. IP 7 upplever dock att de som behärskar språket i den kommun hen är verksam inom inte alls har lika stora problem som de som inte talar svenska. Bilden av språkets betydelse för rädslan och okunskapen skiljer sig alltså något brobyggarna emellan.

Majoriteten av intervjupersonerna nämner föräldrarnas egna dåliga erfarenheter av myndigheter från hemlandet som en möjlig förklaring till den utbredda rädslan och misstron mot socialtjänsten. IP 7 berättar: ”Vi kommer från odemokratiska länder och folket litar inte på myndigheterna och vet att de jobbar mot folket och inte för dem.”. Flera av brobyggarna förklarar att samhällsinstitutionerna i deras

ursprungsländer inte gick att lita på och att de uppfattar att många föräldrar tror att det ser ut på samma sätt i Sverige. Brobyggarna tolkar det som att föräldrar, på grund av sina erfarenheter, upplever myndighetsutövning överlag som helt godtycklig. Följande utdrag illustrerar detta:

IP 2: ...det var en somalisk mamma som sa: 'även om jag gör rätt ifrån mig, allt som står i boken, de kommer ändå hitta på någonting.' Där ser man bristen på tillit till myndigheten.

Intervjuare: På vilket sätt ser man det?

IP 2: Det är så det var i hemlandet. Det fanns inget fungerande system. Polisen var man rädd för, man ringer inte dom i första hand.

5.2.3 Ryktesspridningen

Flera brobyggare berättar att historier om socialtjänsten sprider sig snabbt bland grannar och vänner, exempelvis berättar IP 8:

Man har ju mycket erfarenhet av att många andra säger att det är farligt. ... En person har upplevt det kanske och kan sprida i området. Och det är än idag att folk säger 'nej nej, vi ska inte söka hjälp! [...] 'Nej men min vän sa ju att dom [socialtjänsten] söker problem.'

Majoriteten av alla intervjupersoner upplever desinformationskampanjen mot socialtjänsten som en bidragande orsak till den rädslan som finns. Ryktena om att den svenska socialtjänsten kidnappar muslimska barn skapar stor oro i vissa grupper. Däremot berättar IP 8 att hen aldrig träffat en förälder som känner någon som varit med om något sådant, utan att rädslan nästan alltid uppstår från rykten: "...det är bara i andrahand, någons kusin, någons granne.". Hen menar vidare att rädslan gör människor mottagliga för falska rykten. En annan brobyggare berättar om en förälder hen mött som, efter att ha pratat med vänner och familj om en orosanmälan, blev ännu räddare.

Det kommer igen i flertalet intervjuer att brobyggare ser att föräldrar vänder sig till sociala medier för att få råd kring hur de ska göra när socialtjänsten kommer. IP 7 berättar att hen sett en förälder skriva ett inlägg i en grupp på nätet:

En kvinna skrev här i veckan, att 'när socialtjänsten kommer till oss på besök vad ska jag göra? Snälla tjejer har ni något som ni kanske kan rekommendera? Har ni tips om vad jag behöver göra hemma för att visa dom att vi är en bra familj?'

Kvinnan i citatet vänder sig till andra personer på nätet för att få information och råd kring hur hon ska göra när socialtjänsten kommer. IP 7 berättar vidare att en del som söker råd på nätet får som svar att de ska ta det lugnt medan andra får starka uppmaningar om att flytta omgående, vilket flera familjer också gör. IP 5 menar samtidigt att samhället behöver ha förståelse för det här beteendet; det är inte så konstigt att man litar på en granne eller en bekant som berättar hur det fungerar i ett land man är helt ny i.

5.3 Relationen

I detta tema återges vad materialet berättar om brobyggarnas relation till målgruppen. I det första undertemat beskrivs hur brobyggarnas bakgrund bidrar till relationen. Det andra undertemat behandlar de informella aspekterna av uppdraget och relationsskapande i det förebyggande arbetet och i ett akut läge. Det sista undertemat belyser det faktum att det inte alltid är så lätt att få målgruppens förtroende.

5.3.1 Delad kulturell identitet

Samtliga intervjupersoner beskriver att deras bakgrund är av stor betydelse. IP 8 berättar: "De flesta som bor här i XX är somalisktalande. Jag är ju från Somalia ursprungligen, då blir det mycket lättare att förklara till dem språkmässigt, kulturellt, religion - allt hade jag med mig." IP 11 berättar att klienterna vågar prata med dem om allt och menar att det beror på att de delar språket och kulturen. Att de kommer från samma land som målgruppen eller har ett gemensamt språk eller religion gör att målgruppen är mer öppen för dem eller finner trygghet hos dem.

Språk är förstuds väsentligt för att kommunicera och två brobyggare som arbetar mycket i skolan berättar att det är mycket som löser sig genom att de kan ringa föräldrar, då de talar samma språk. Samtidigt är det också relevant att de även delar kulturell bakgrund. Att språket *inte* behöver vara den avgörande faktorn visar följande citat där brobyggaren varit med på en kollegas klientmöte:

IP 6: Igår fick jag vara med en kollega. En arabisktalande familj, och hon [kollegan] har försökt länge att få med dem på en grej [...] men det gick inte hem liksom. Och då hade hon till och med med sig en språktolk. Och så fick jag följa med där och så förklarar jag på precis samma sätt, exakt med samma ord fast på arabiska. Och då, 'Mm, det där lät bra'. Ja, de skrev på papperet och gick härifrån glada och nöjda liksom. Och hon [kollegan] har träffat dem tre gånger.

Intervjuare: Och vad tror du att du tillförde?

IP 6: Ingenting egentligen. Jag tror att det handlar om att, nu låter det hemskt när jag säger så, men det handlar om mitt utseende.

Brobyggaren upplever inte att hen tillförde något språk- eller innehållsmässigt, utan att det var hens etnicitet som gjorde familjen mottaglig för förslaget. IP 1 ger också exempel på att språket bara är en del av nyckeln:

Men det finns vissa som pratar hyfsat bra svenska men kanske inte förstår skolsystemet, kanske inte samhället, som behöver lite stöd och förklaring. Och dom tycker det är skönt att det finns någon där som pratar samma språk, som kommer från samma land, samma kultur, som förstår bägge sidor. Så det är inte bara dom som inte pratar svenska.

Det kan också gå bra att identifiera sig med en brobyggare med annat ursprung än en själv, i och med den delade identiteten att inte vara etnisk svensk. IP 8 tror att det är särskilt när klienter känner sig misstänkliggjorda som det känns mer bekvämt att vända sig till en brobyggare än den svenska personalen och att klienten känner sig tryggare med att kulturella uttryck inte blir missförstådda. IP 2 beskriver hur uppfattningen om att man delar etnicitet eller erfarenhet av att inte förstå systemet

påverkar hjälpsökandet: "Man går just till dig. Alltså du! Hon kunde gå till vem som helst men hon förväntar sig att *jag* ska ställa upp. [...] Det finns lite att man, att vi går igenom samma sak."

5.3.2 Kontaktskapandet

Brobyggarna har gemensamt att de har stora kontaktnät inom "sina" grupper och hade det redan innan de började som brobyggare. Det är ofta ett resultat av att de har varit aktiva i civilsamhället och/eller haft arbeten som till exempel språktolk, modersmåls lärare eller trygghetsvård i området som har genererat många kontakter. IP 1 berättar att de flesta som talar arabiska känner till varandra, även om det är flera hundra personer, vilket var till hjälp för hen: "När jag kom till [stadsdelen där hen jobbar], och alla som talar arabiska, jag kände kanske inte alla barnen men jag kände de flesta föräldrarna från moskén." IP 8 beskriver hur hen genom att vara mycket aktiv i sitt bostadsområde, där hen också arbetar, är känd av alla, och att folk räknar med att hen ska ha information om allt.

Flera brobyggare menar att de i praktiken fungerat som brobyggare redan innan de fick ett avlönat uppdrag. IP 1 och 7 tänker att många som varit i Sverige en längre tid och har ett starkare fotfäste i samhället är lite brobyggare på fritiden och IP 1 beskriver hur hen hade, och har, den rollen privat:

Det är också lite skönt att de känner mig därifrån, de ser att jag är en hjälpsam person och jag vill vara lite brobyggare där också när de har problem med Försäkringskassan eller VAB eller söka ledigt från skolan eller när säger att nu gnäller de på mig från skolan jag fattar inte varför. Så kanske jag ger lite tips; ta det lugnt, samarbeta, om du behöver tolk eller har nåt papper så kan jag hjälpa dig liksom.

IP 1 upplever alltså att hen redan hade förtroende från målgruppen när hen började som brobyggare, vilket hen menar underlättar arbetet. Flera brobyggare berättar att personer vänder sig till dem med frågor oberoende av vilken situation de befinner sig i; på bröllop, i mataffären eller lekparken. IP 8 berättar att de ringer lika mycket på hens privata telefon som arbetstelefonen. IP 7 säger att det "Kan vara lite jobbigt om man inte har tid, men inte jättejobbigt för man vill gärna hjälpa till. Du känner att den personen behöver dig på riktigt." och IP 8 säger "Jag blir jätteglad när jag hjälper en person." [...] Det var inte någon dag som jag tänker ahhh [som att det är jobbigt], sedan jag kom till Sverige för 30 år sen. Så det är bara glädje."

Brobyggarna arbetar i varierande grad på att utöka sina nätverk och flera berättar om vikten av informella kontakter. IP 6 beskriver hur hen ser till att vara där folk är, exempelvis genom att gå på sociala tillställningar ordnade av kulturföreningar för att bli ett känt ansikte. Hen beskriver hur fokus då ligger på att etablera kontakt i första hand, medan informationsspridning kommer i andra hand. IP 3 och 1 har startat en pappagrupp. Visserligen vävs det in en hel del information, men det handlar också mycket om att umgås genom spel, fika och häng, och på så sätt bygga relation till och mellan papporna. I flera intervjuer lyfts värdet av att umgås och äta tillsammans. Så här kommenterar IP 1 ett initiativ med informationsträffar med knytkalas på socialtjänsten:

...och att ni använde mat och åt tillsammans, det gör väldigt mycket med matkulturen, ett medel som betyder mycket i de här länderna, i den här kulturen. Och inte bara sitta 'nu är det problem nu träffas vi', utan vi kan träffas och umgås. Vi jobbar i området, ni bor i området, då det är klart vi ska känna varandra.

IP 4 menar att möjligheten att prata otvunget runt maten skapar en trygghet och minskar föräldrarnas upplevelse att tjänstepersonerna dikterar för dem hur de ska vara. En kommentar från en förälder efter en träff var: "Socialtjänsten kan skratta! De är människor!". IP 7, 8, 9, 10 och 11 jobbar med olika typer av föräldrautbildningar och IP 7 menar att fikapauserna var avgörande för att bygga relationen. Det handlar då om tiden för umgänge, som hen menar är helt nödvändig för att hen ska kunna inge trygghet och bli en person som föräldrarna litar på. Det här är viktigt både för att föräldrarna ska våga ta upp frågor under kursen, men också kunna återkomma senare när det kanske har uppstått ett problem som de behöver brobyggarens stöd i.

Flera brobyggare (IP 1, 2, 5) beskriver att deras arbete med barn och ungdomar kan underlätta kontakten med föräldrar, då barnens förtroende för dem också öppnar dörren till föräldrarna. Flera av brobyggarna berättar också att deras personliga erfarenheter av kontakter med socialtjänsten och erfarenheter de samlat på sig i yrkesrollen hjälper dem att övertyga och bygga tillit.

Vid sidan av det informella kontaktskapandet är alla intervjupersonerna påfallande samstämmiga även vad gäller vikten av bemötande. IP 9 och 7 pratar om att vara vänlig, att möta personer med ett leende och ta emot alla frågor på ett sätt som får personerna att känna sig välkomna. IP 5 sammanfattar sina erfarenheter av bemötandets betydelse så här:

Men det gemensamma som jag har märkt är 'Tack för att du lyssnar, tack för att du visar respekt.' Och då är respekten att man bara sitter där och lyssnar och bjuder på kaffe, eller tar sig tid. Och inte stoppar dem [när de säger] 'socialtjänsten är idioter, ni fattar ingenting och ni bara tar barn!', 'nej nej vi är inte så' - utan bara lyssna in. 'Jag förstår att du känner så, det måste vara jättejobbigt.'

Det IP 5 beskriver är en krissituation när föräldern till exempel har tagit emot en orosanmälan eller ett barn blivit omhändertaget. IP 6 har stor förståelse för att föräldrar är arga och förtvivlade: "Folk behöver spy ut, låt dem spy ut!". IP 5 upplever att effekten av ett bra bemötande gör att föräldrarna släpper lite av stressen och öppnar upp för en dialog med brobyggaren, genom att de upplever att brobyggaren "ändå sitter här, och inte pekar finger åt oss som att vi är ett misslyckande". IP 2 beskriver också hur hen jobbar mycket med att hjälpa föräldern att se att ett behov av en insats inte är ett underkännande av föräldern:

[...] att man förklarar att det här är mer än vad du har för kompetens att klara, det här är mer än vad du kan klara av som förälder. Det har absolut inget att göra med att du är bra eller dålig. Du är bra förälder för ditt barn för att du gör det här. Man ger försäkring hela tiden. Så fort man [en förälder] blir inkallad till möte så blir det såhär 'Oj jag har failat med föräldraskapet.'

Efter att ha tagit emot det föräldrarna har fått ur sig och bekräftat dem kan man ta itu med att hantera själva problemet säger IP 5.

5.3.3 Lojaliteten ifrågasätts

Att finna glädje i att hjälpa andra verkar vara ett viktigt inslag i brobyggarnas läggning, men det är inte självklart att få uppskattning från målgruppen. Flera brobyggare beskriver att de också kan möta

motstånd, och kan få höra att de står på socialtjänstens sida. Det är en balansgång mellan att: "Vara på deras sida eller på socialens sida eller i mitten med korrekt information för båda sidor. Och det är ibland jättesvårt faktiskt.", som IP 9 beskriver det. IP 9 och 10 beskriver att de möts av negativa reaktioner till exempel när de går till socialtjänstens försvar när det sprids skrämselfpropaganda om socialtjänsten på sociala medier, eller när brobyggarna ser problem i föräldrarnas beteende. De fick höra att "Ni är inte araber eller somalier nu, ni är svenskar" och "Ja ni är samma som de här [socialtjänsten], ni samarbetar med dom som har tagit våra barn."

De som är nya i rollen som företrädare för det offentliga upplevde att det blev ett visst avståndstagande från personer i deras omgivning. IP 1 beskriver hur hen lät bli att ha jackan med kommunens logotyp när hen gick till moskén under en period. Med tiden har hen dock kunnat hitta sin roll:

Men nu när de märkt hur vi jobbar, då vet dom att jag är ingen spion eller så (skratt), och jag är inte bara den som försvarar hela tiden utan de har märkt att ibland kan jag säga ifrån också mot personal eller lärare alltså för att skydda föräldrarna, det beror på situationen.

Även IP 6 som arbetat inom socialtjänsten många år kan bli betraktad som illojal: "Ja men du är ju bara försvenskad, du är liksom, du står ju inte på våran sida." Hen håller med om att det är en utmaning att möta de starka känslorna som skapats genom desinformation om socialtjänsten, men trivs med den utmaningen. Hen ser inte ett problem med lojalitet utan beskriver sin position så här: "Men jag tänker att lojaliteten inte handlar om att vilken sida jag står på. Lojalitet är mer så här 'OK vi behöver komma in i samhället vi behöver samverka'. Och då blir jag någon slags brobyggare mellan de här parterna." Medan IP 6 ser att hen inte väljer sida säger IP 9 och 10 båda att de är "mest på familjens sida".

5.4 Brobyggandet

Detta tema fokuserar på hur arbetet går till för att minska avståndet mellan invånare och socialtjänst och är indelat i fyra underteman. Det första handlar om brobyggarnas kunskapsspridning. Det andra beskriver brobyggarnas möjlighet att skapa kontakt mellan målgrupp och BoU. Det tredje undertemat återger tankar kring långsiktighet. Det sista undertemat omfattar socialtjänsten som målgrupp för brobyggarnas arbete och utvecklingsbehov i majoritetssamhällets bemötande av målgruppen.

5.4.1 Information, kunskap och förståelse

I detta undertema beskrivs hur brobyggarna arbetar för att öka målgruppens kunskap om och förståelse för socialtjänstens arbete, vilket de flesta av intervjupersonerna lyfter som sin viktigaste uppgift. Först beskrivs kort de sammanhang där detta sker (förebyggande och akut) och sedan vilken information som brobyggarna främst sprider.

Brobyggarna anser att de flesta får bra hjälp av socialtjänsten, men att bilden hos målgruppen är en annan: "90 procent, de flesta får hjälp. Men man lyfter inte det, den enda [dåliga] händelsen, den

förstorar man.” säger IP 8. Brobyggarna lägger därför mycket av sin tid på att sprida information och kunskap på gruppnivå. Hälften av intervjupersonerna håller regelbundet sedvanliga föräldrautbildningar med inriktning mot nyanlända eller på olika språk. Nästan alla berättar att de medverkar i öppna informationsmöten om socialtjänsten för att bidra till dialog. IP 7 berättar om hur hen bemöter rykten om omhändertaganden av barn: “Så jag var med under flera tillfällen för att förklara att socialtjänsten inte jobbar på det här viset och att syftet är bara att skydda barnen”

Lite mer kreativa upplägg är informella träffar med knytkalas och frågelåda på socialtjänstens lokala kontor och pappagrupper som, utöver den sociala samvaron, även är ett forum för dialog med inbjudna samhällsföreträdare (t.ex. socialsekreterare). Det handlar med IP 5:s ord om att: “Skapa de här forumen för de här familjerna, att kunna säga ‘vad är dina tankar? Vad är dina rädslor? så kan vi diskutera. Jag kommer från socialtjänsten, jag sitter här och kommer ge dig rätt info.”

IP 6 berättar hur hen brukar skapa dialog med personer som ifrågasätter socialtjänstens omhändertaganden och fråga vad den personen skulle göra om ett barn ringde på dörren och bad om hjälp, och sedan resonera sig fram till att socialtjänsten agerar på ungefär samma sätt. Hen menar att detta ofta får klienten att omvärdera socialtjänstens arbete.

Det pågår även mycket arbete på individnivå när behovet av stöd blivit akut. Alla brobyggare har blivit kontaktade av föräldrar som vänder sig till dem när deras barn blivit föremål för socialtjänstens uppmärksamhet. I kommuner där brobyggarna är organiserade under socialtjänsten kan socialsekreterare ta initiativ till kontakt med brobyggarna. På samma sätt kan personal på skolor där brobyggare finns föreslå att de skall närvara i möten med föräldrar, berättar IP 1 och 2.

Brobyggarna ägnar mycket tid åt att förklara vad en orosanmälan är, hur processen ser ut och varför den äger rum. IP 7 tror att kontakten med brobyggarna minskar föräldrarnas oro: “Man kommer till mötet med så stora bekymmer och man inte har någon aning om den här processen. Bara att komma till mötet med lite mer information gör att man känner sig trygg när man är där.”

Föräldrar tror ofta att problem i familjen eller att ta emot insatser innebär ett misslyckande som förälder. IP 3 berättar att hen “Förklarar hur soc jobbar, att det inte behöver vara fel på hur föräldrarna jobbar utan det behövs samarbete. Och då kan det bli bra.” IP 11 berättar om en förtvivlad mamma som, då hon blivit erbjuden en kurs om barnets funktionshinder, undrade om detta innebar att hon skulle förlora barnen, och brobyggaren kunde då förklara och övertyga mamman om att kursen tvärtom skulle göra det lättare för henne att ta hand om barnet. IP 1 återger ett fall där skolan såg att en elev var i behov av stöd. Vid första mötet blev mamman väldigt upprörd. IP 1 lugnade henne och uppmanade skolpersonalen att ta mer tid och möten med föräldern innan socialtjänsten kopplades in:

Och då hade jag förklarat att i Sverige är de [skolan] skyldiga att ta hjälp av socialen när de inte kan lösa situation, för din skull. För att din son inte ska hamna snett. Och jag förklarade för henne tusen gånger, jag gav henne jättemånga exempel. Så när den dagen kom sa hon ‘Gör vad ni vill’. [...] Och just att hon accepterade att barn har olika behov och behöver lite hjälp och insatser, att soc är inkopplade och att livet går vidare ändå.

Brobyggaren kunde här hjälpa till att förklara vad skolans oro bestod av och hjälpa föräldrarna till insikt och acceptans av att deras barn har utmaningar och behöver extra stöd, och att det inte är någons fel. IP 2 tar upp att man vinner mycket på att formulera sig på ett sätt som hjälper föräldrarna att känna att det handlar om samarbete. På det sättet avdramatiserar brobyggaren också situationen. IP 1 ger exempel på hur hen brukar förklara och avdramatisera: "Man ser inte soc som en hjälp för oss, som en tjänst eller service. Det är det som vi försöker framföra till föräldrarna. 'Precis som när ditt barn har hål i tänderna'.". Här framkommer också rättighetsperspektivet som flera intervjupersoner tar upp, alltså att familjer går miste om stöd och hjälp som de har rätt till, inklusive insatser utan behovsprövning. "Det är ju viktigt att föräldrar börjar förstå vad socialtjänsten är och liksom kommer in och börjar använda sig av de rättigheter de har." säger IP 6. Det är återkommande att intervjupersoner upplever att okunskap och rädsla utgör ett hinder för detta.

IP 5 beskriver hur det kan vara när socialsekreteraren kopplat in brobyggare i ett ärende:

'Nej vi vill inte ha något med er att göra, ni har tagit våra barn, vi vill inte prata med er, vi vill inte delta i någon utredning eller något', och då kopplas vi in som en akut stödinsats där vi motiverar och förklarar att okej men varför gjorde den här socialsekreteraren så? Eller så att man förstår, varför gör man en orosanmälan? Vad är tanken kring det? Och att det inte är en socialsekreterare som personligen sitter där och tar någons barn utan det finns rutiner.

Genom att förklara processen, blir situationen mer begriplig för familjen så att de förstår vad som har hänt, vad som kommer att hända och varför, och att brobyggaren är ett stöd för dem. IP 5 berättar att viktig kunskap att förmedla är att BOU:s mål i allmänhet är att barnet ska få komma hem och att socialtjänsten alltså har samma mål som familjen.

Brobyggarna kan även vara med under möten med socialtjänsten för att hjälpa föräldern att förstå vad som sägs och få den information som behövs. IP 8 berättar om ett ärende som handlade om oro för en mammas förmåga att hantera sin ekonomi och vid mötets slut bad IP 8 socialsekreteraren förklara för mamman vad syftet med mötet var eftersom hon fortfarande var väldigt orolig för att hon skulle förlora barnen. Det föresvävade inte socialsekreteraren att klienten hade den oron, och därför hade informationen uteblivit om inte brobyggaren tagit upp det. Det slutade med att mamman förstod att syftet med mötet var att hjälpa henne med hennes ekonomi och kände sig trygg.

Efter möten följer brobyggarna upp med föräldrarna kring hur det känns, om de har förstått, vilka frågor som kvarstår, om nya frågor har uppstått, samt ser till att oron verkligen har stillats. IP 2 lyfter det som minst lika viktigt som de tidigare kontakterna.

5.4.2 Handlingsutrymme

Som beskrivits under temat *Relationen* har brobyggarna lättare att skapa relation med målgrupperna då de har en gemensam kulturell och språklig bakgrund. Men brobyggarna beskriver också att de har stort handlingsutrymme med avseende på tid och roll. Det här undertemat handlar om brobyggarnas unika position som kulturtolkare i samtal mellan tjänstemän och föräldrar.

Samtliga brobyggare tar upp skillnaden mellan kulturtolkning och vanlig "språktolkning". De beskriver att den auktoriserade tolkens uppgift som är att översätta ordagrant och varken lägga till eller dra ifrån, inte alltid skapar mening. Innehållet går förlorat antingen för att tolken (inte sällan) översätter fel, eller (framför allt) för att kulturskillnader i hur man uttrycker sig gör att budskapet uppfattas annorlunda än avsett. Flera intervjupersoner ger som exempel att det som av den svenska avsändaren är avsett att vara tydligt uppfattas som hårt och otrevligt av den arabiska samtalsparten, att svenskar ofta uppfattar målgruppen som arg fast det inte är så, och att gester och uttryck blir missförstådda. Detta gäller vare sig samtalet sker med språktolk eller på svenska. IP 7 berättar att hen kan lösa problem som uppstår under samtalet antingen gemensamt eller enskilt med den ena parten genom att "Förklara bakgrunden, vilka kulturella skillnader mellan Sverige och Syrien som gör att man tänker på det här viset. Det här utrymmet har inte den vanliga tolken, det har vi." Ett exempel på detta är när svenska rutiner för att fastställa faderskap väckte stor upprördhet hos klienten, och IP 7 fick övertyga både föräldrarna och farföräldrarna om att det är svensk juridisk rutin, inte ett ifrågasättande av föräldrarnas moral och heder. Både kännedom om klienten och förmåga att läsa av hens tillstånd gör att kulturtolkarna "tolkar inte bara ord, vi tolkar också känslor" (IP 9). Brobyggarna ersätter inte språktolkar, men IP 1 berättar att hen ändå ibland är med i stället för språktolk vid utvecklingssamtal i skolan:

Läraren kan ju säga två rader och jag kan prata i två minuter Jag kan förklara, jag har varit [...] med den här eleven, jag vet hur han betar sig. Och jag kanske känner familjen och vet hur han är hemma och då kan jag förklara det här.

IP 1 menar att detta är något som en vanlig tolk inte kan göra, men som betyder mycket för att parterna ska förstå varandra, såväl vad gäller information som relation. En kulturskillnad som flera brobyggare nämner är att det är ovant och obekvämt att behöva berätta om sina familjeproblem för en främling. IP 8 upplever att föräldrarna berättar mer för hen, som de har en mer eller mindre nära relation med, än för de svenska kollegorna. Hen menar att klienterna kan vara medvetna om att det finns kulturella skillnader och därför är rädda att bli missförstådda, medan de däremot känner att brobyggaren "kan läsa utan att de säger något". Hen ger också exempel där hen genom sin kulturkompetens snabbare än socialsekreteraren kan identifiera orsaken till ett problem i familjen.

En annan aspekt av den dubbla kulturkompetensen som flera brobyggare tar upp är relaterad till föräldraskap och barnuppfostran. Brobyggaren kan diskutera för- och nackdelar med hemlandets respektive Sveriges idéer och metoder på ett sätt som de menar inte skulle fungera för en person som inte delade målgruppens kulturella bakgrund. "Men står Pelle där, han kan inte ge bägge sidorna. Han vet inte hur vi har det i hemlandet" säger IP 1. IP 8 beskriver hur hen kan resonera med en föräldragrupp:

Jag säger så här 'allt som är bra, behåll det. Allt som är dåligt shhht' [ljud som signalerar bort]. För kultur är något som du lever här och nu, som anpassas. Så det måste du också tänka hur ska jag leva i

Sverige, vad funkar? [...] Många har frågat mig 'Har våra föräldrar uppfostrat fel, ska du rätta oss?' Nej absolut inte, jag säger inte att det är fel uppfostring, jag säger bara det är fel land eller man är inte där, där du har lärt dig. Din mamma har uppfostrat dig i Somalia, inte i Sverige. [...] Då är det mycket lättare att föräldrarna tar till sig och säger okej nu måste jag tänka annorlunda.

IP 8 räds med andra ord inte att utmana hemlandets metoder, men betonar också att det inte är okej att klampa in hos en annan familj och diktera hur det ska vara: "Ditt [sätt] är inte rätt och den andras fel. Ibland tänker man så, att som man lever i Sverige är rätt, och så som du lever är fel. För mig är det inte så." Flera intervjupersoner beskriver liknande resonemang och hur man uppmuntrar till att inte tänka antingen–eller.

Flera tar upp sårbarheten som klienten upplever i mötet med socialtjänsten som ofta förstärks av att flera tjänstemän ofta deltar. IP 10 säger att personer upplever det som "Lite skrämmande när myndighetsperson kommer hem till dig. Och det är flera som är inblandade, så hon känner sig skyldig, och det blir problem." Brobyggarens närvaro avhjälper detta. IP 3 brukar trygga klienten innan ett möte med socialtjänsten genom att förmedla att "Jag sitter där, ingen som trampar på dig". Genom att ha pratat mycket med föräldern innan kan brobyggaren hjälpa genom att lyfta relevant information som annars inte kommer fram, vilket enligt ett par brobyggare lätt händer då föräldern är nervös under mötet. Tidsinvesteringen som beskrevs som central i relationsskapandet kommer igen även i dessa mer akuta lägen. IP 5 berättar:

Föräldrarna är i kris, dom kanske ringer 20 samtal per dag, socialsekreteraren kan inte svara på dom samtalen. Och då blir dom [föräldrarna] jättearga, 'okej hon bryr sig inte, hon har ingen respekt för oss', men vi har ju den tiden till att sitta med dem – möta dem. Är det hemma, vi går på hembesök, vi berättar 10 gånger om det behövs, tills att du känner att 'okej jag förstår vad det är som händer och vad jag behöver göra, och vad är nästa steg.'

IP 5 beskriver att hen har ett utrymme som inte socialsekreteraren har. IP 7 lyfter dock vikten av att även socialtjänsten tar sig tid, inte bara brobyggaren.

IP 5 beskriver ytterligare en aspekt av brobyggjarrollen. Det gäller förutsättningarna för att reda ut missförstånd mellan klient och socialsekreterare.

Jag [klienten] är liksom låst när socialsekreteraren försöker förklara. Då kommer jag ju aldrig att släppa in dom... eller att vilja samarbeta, för det enda jag tänker på är att de tagit mitt barn. Hur ska jag göra för att få tillbaka mina barn? Men det är inte i samarbete med dig.

IP 5 menar att det därför är väsentliga att brobyggaren är en tredje part, att det nog hade varit svårt för socialsekreteraren att nå fram även om hen haft samma kulturella bakgrund som klienten. Flera kulturtolkare tar upp att det är en fördel att de inte är myndighetsutövande, så även om de är eller uppfattas som representanter för socialtjänsten så är det inte brobyggarna som står för några beslut.

5.4.3 Att knyta kontakten till socialtjänsten

Det här undertemat handlar om hur brobyggarna bidrar till att upprätta en relation mellan målgrupp och socialtjänsten, och vilken betydelse detta har bortom det aktuella ärendet.

Brobyggarna berättar att de ofta visar vägen till rätt instans. När det finns väldigt mycket oro kan individer få mer stöd. Flera brobyggare berättar hur de under möten behöver förklara vad socialsekreteraren eller klienten menar. IP 8 berättar att hon lotsar föräldrar till exempelvis familjebehandlare och ofta är med på det första mötet: "Då tar vi det tillsammans. Anser jag att föräldern klarar sig själv med föräldrarådgivaren så backar jag, men anser jag att det behövs mer stöd eller föräldern vill att jag ska va kvar, så är jag det." Brobyggaren hjälper med andra ord till att knyta an till behandlaren, och kan sedan dra sig tillbaka. Vare sig relationen med socialsekreteraren står på egna ben eller om brobyggaren är med på möten blir helhetsupplevelsen att socialtjänsten inte är förknippad med fara. Så här tänker IP 8 om utfallet av mötet som beskrivits tidigare, där mamman fick klart för sig att socialtjänsten ville stötta mamman i att hantera sin ekonomi, inte att ta hennes barn:

[...] Den här mamman gick vidare till sina vänner och släktingar och berättar hur det gick till, det var lyckligt, det sprider sig! Men om man inte gör det [reder ut missförståndet] då blir hon 'Alhamdulillah, nu är det klart!' Men nästa gång då? Jag tror nästa gång om någon orosanmält den här mamman så skulle hon säga 'vad bra, jag får ju hjälp ändå, jag kan få prata'...så det är sådana saker.

Flera andra brobyggare har liknande exempel på positiva utfall av socialtjänstkontakten och uttrycker liknande tankar om betydelsen av detta utöver den aktuella situationen. De menar att erfarenheten sannolikt även gör föräldern mer positivt inställd till socialtjänsten generellt, och mindre orolig för eventuella nya kontakter. Dessutom kan den positiva erfarenheten spridas till andra i omgivningen och ge ringar på vattnet.

Brobyggarna i en kommun berättar att de medvetet "jobbar bort sig själva". IP 2 berättar:

Om en lärare säger 'ah men kan du ringa till Fatima' så säger jag 'Varför ska jag ringa? Bara för hon heter Fatima?' Dom måste ha en anledning, jag tar inte samtal på en gång, utan du ska ha den här relationen [...] Om det är brist på språket så kan man ringa en tolk, [...] I början på läxhjälpen med föräldrar och barn som kom och hade en timme efter skoltid, sa lärarna [till oss brobyggare] 'nu kommer de [målgruppen] – ta det!'. Nej det blir inte bra, de är inte här för oss de är här för att bygga relation med lärarna för att sen i fortsättningen...ditt barn kommer ju vara kvar, oavsett var vi [brobyggare] är."

Citatet visar här hur personalen tenderar att överlåta relationen till föräldrarna på brobyggaren, medan IP 2:s ambition är att lärarna och föräldrarna ska upprätta en egen kontakt som inte står och faller med brobyggaren. Tidigare nämnda öppna träffar med knytkalas på socialtjänsten är ett annat exempel på hur brobyggaren jobbar för att skapa relationer och förtroende mellan tjänstemän och målgrupp för att kontakten inte ska vara beroende av en brobyggare som mellanhand. Det är också en av tankarna med att bjuda in tjänstepersoner till pappagrupper, föräldrakurser och liknande. Flera brobyggare berättar hur de bidrar till att skapa direkt kommunikation. IP 8 berättar om ett informationsmöte om socialtjänsten: "Då blev det mycket snack efter, då var jag så här 'Här är chefen, kom och fråga! Har du frågor ställ dom nu!'" IP 1 menar att personer från hens kultur är lite rädda att hävda sig för auktoriteter och att hen därför behöver uppmana dem att säga till när något är fel: "Om du inte framför det här vet han kanske inte om att det är fel, det kanske är ett missförstånd!"

5.4.4 Socialtjänsten som målgrupp för brobyggarna

Brobyggarnas arbete för att minska avståndet mellan socialtjänst och invånare har som redovisats ovan ofta fokus på att föra invånarna närmare socialtjänsten. Ett annat sätt är att föra socialtjänsten närmare invånarna. Det här undertemat relaterar till hur brobyggarna arbetar med detta och för att öka kulturkompetensen i majoritetssamhället, samt vilka brister de identifierar.

Alla intervjupersoner menar att kulturkompetens är en bristvara inom socialtjänst och andra institutioner och att denna brist skapar avstånd. Alla brobyggare berättar också att de hjälper socialtjänsten att förstå de kulturella skillnaderna i det enskilda ärendet, men det varierar hur mycket de arbetar för att ändra detta mer generellt. Från skolans värld beskriver IP 1 hur skolans informationsbrev om ramadan upplevdes som bryskt och avvisande av muslimska familjer. Med brobyggarens hjälp kunde skolan göra ett nytt bättre brev. Detta gjorde att föräldrarna kände att skolan visade förståelse och hänsyn till deras upplevelse och åsikt vilket skapade en bättre relation till skolan än innan. En brobyggare beskriver flera tillfällen när socialtjänsten eller skolan agerar utan förståelse för familjens kultur, och till exempel familjehemsplacerar ett muslimskt barn i ett hem med hundar. Hen menar att det inte bara är bristande kulturell kompetens utan även bristande mottaglighet; det förväntas att invandrare bara ska anpassa sig. Hen upplever att det "... saknas samarbete och förståelse. Vad ska man göra, kräva mer av föräldrarna, medan dörrarna från andra sidan är stängda?". Brobyggaren upplever att bristen på mångfald i personalgrupper gör att ingen lyfter blicken när det handlar om kulturella skillnader, och hen ser det som sin uppgift att påtala när samtal blir trångsynta. Övriga intervjupersoner är inte lika kritiska, även om IP 9 och 10 också ger flera exempel på när de upplever att socialtjänsten gör fel eller misstror föräldrarna. De hade även exempel på oförsvarliga beteenden från föräldrar. IP 4 tycker att skolan orosanmäler för lättvindigt. Frågetecknen som hade kunnat rätas ut mellan skola och föräldrar blir istället en traumatiserande orosanmälan. IP 8 säger att de frågor som utredarna på BoU ofta börjar med handlar om boende och sysselsättning, vilket är avsett att vara lätta frågor, men för hens målgrupp upplevs det snarast som misstänksamhet:

Men jag brukar säga det till mina kollegor på socialtjänsten 'men börja inte i den ändan, inte första dagen kanske. Lär känna personen så ser du själv hur familjen mår. Om du anser att familjen eller hela samhället är rädda för er på grund av de här frågorna, skippa den, första dagen i alla fall. Kanske fråga tredje dagen när de lärt känna dig.' Men ibland är man fyrkantig.

IP 8 menar också att socialsekreteraren behöver visa mer mänskliga sidor och relatera till sig själv, att vara återhållsam och professionell är inte det som inger förtroende: "Speciellt den här kulturen som vi har i det här området, man måste komma nära. Att säga 'jag har också en tonårsdotter som gör mig galen!'... Det funkar! Du behöver inte gå så djupt, men du ger lite." IP 8 lyfter i dessa citat att det skulle behöva finnas mer flexibilitet i rutiner och bemötande, något som även framkommer i andra intervjuer. På ett mer generellt plan önskar IP 7 att samhället inte bara skulle betona barnens rättigheter utan också lyfta föräldrarnas roll och ansvar som föräldrar, då många föräldrar får intrycket att barns rättigheter innebär att det är barnen som ska diktera villkoren.

6. Analys

I resultatdelen framkommer att brobyggarna möter en brist på tillit för socialtjänsten och en omfattande och djupgående rädsla bland sina målgrupper. Rädslan beror enligt brobyggarnas tolkningar på missuppfattningar om hur BoU arbetar och utgör samtidigt ett hinder för att ta till sig rätt information. I avsnitt 6.1 *Avståndet till socialtjänsten: en ond cirkel* analyseras detta. Brobyggarna har, enligt studiens resultat, förutsättningar att få målgruppens tillit och att nå fram och mildra rädslan och förmedla kunskap. I nästa led kan de bidra till att skapa kontakt mellan målgruppen och socialtjänsten. Detta analyseras i avsnitt 6.2 *Bron mellan brobyggare och målgrupp* respektive 6.3 *Bygga broar som står kvar*.

6.1 Avståndet till socialtjänsten: en ond cirkel

I detta avsnitt analyseras bristen på tillit och orsakerna till rädslan samt konsekvenserna av den, i relation till generell tillit och Lazarus och Folkmans (1984) begrepp sociala krav och coping. Det är dock viktigt att påminna sig om att vi av skäl som redovisats i metodavsnittet inte har intervjuat målgruppen. Det är således inte föräldrarnas egna utsagor som analyseras, utan brobyggarnas återgivande eller tolkning av dem. Brobyggarnas tolkningsfilter kan vara färgat av t.ex. deras egen förförståelse eller egna erfarenheter. För studiens första frågeställning är vi dock beroende av brobyggarna som mellanled i informationsinhämtningen.

Brobyggarna menar att många av de föräldrar de möter upplever sig misstänkliggjorda på grund av sin invandrabakgrund och att socialtjänsten letar fel hos dem på ett sätt som inte skulle hända en svensk familj. Dessa tolkningar är intressanta att lyfta i relation till Uslaner och Rothsteins (2005) resonemang om att social kategorisering förstärker polariseringen mellan in- och utgrupper och minskar den generella tilliten, samt Kumlin och Rothsteins studie (2008) om att upplevelsen av institutionell rättvisa är av särskilt stor vikt för minoritetsgruppers tillit till samhällsinstitutionerna. Även Kangs (2022) slutsatser återspeglas i vårt resultat, då författaren menar att socialt kategoriserande signaler från samhället påverkar tilliten till institutioner negativt. Det brobyggarna berättar om sin målgrupps känsla av att bli utpekad på grund av sitt ursprung menar vi är ett bra exempel på upplevelse av bristande institutionell rättvisa och en sådan social kategorisering som förstärker motsättningar mellan in- och utgrupper (invandrare och det ”svenska” samhället) och negativt påverkar föräldrarnas generella tillit till (bland annat) socialtjänsten.

Desinformationskampanjen mot socialtjänsten nämns av nästintill samtliga intervjupersoner som en bidragande orsak till den utbredda rädslan. Målgrupp för kampanjen var arabisktalande och muslimer. Vi menar att även detta är konsistent med Uslaner och Rothsteins (2005) resonemang om ingruppstilt kopplat till generell tillit då kampanjen trycker på att den *svenska* socialtjänsten tar *muslimska* barn. Här befästs än en gång hur närvaron av in- och utgrupper påverkar den generella tilliten negativt. Effekten blir att många föräldrar vänder sig till sin ingrupp genom sociala medier eller släkt och

vänner för att få information och råd, vilket ofta resulterar i felaktiga svar som bidrar till än mer okunskap och rädsla. Exempel på detta återfinns i empirin där brobyggarna vittnar om att de sett föräldrar fråga om, och ge, råd till varandra där det ibland till och med uppmuntras till flytt.

Som nämnts i resultatavsnittet uppfattar nästintill samtliga brobyggare att informationsbristen kring socialtjänstens arbetssätt är en av de största källorna till rädsla bland föräldrar. Brobyggarnas tolkningar av sin målgrupps upplevelser ger indikationer på att glappet mellan föräldrar och socialtjänst påverkas av osäkerheten kring vad föräldrarollen i Sverige innebär, vilket vi menar är sammankopplat med att vara ny i Sverige; många föräldrar vet enligt brobyggarna inte vad som är tillåtet och mycket upplevs som annorlunda mot hur det var i hemlandet. Citatet om att inte vilja slå sitt barn belyser å ena sidan hur föräldern själv inte vill ta till våld i sin barnuppfostran, å andra sidan den osäkerhet som uppstår när hen inte vet vilka uppfostringsstrategier hen ska använda istället. Brobyggarna menar att föräldrarna får höra mycket om barns rättigheter, men det är oklart för föräldrarna vilka gränser de får sätta för sina barn. I kombination med bilden av att socialtjänsten omhändertar barnen om man gör fel, blir detta en än större utmaning. Flera brobyggare berättar om hur barn utnyttjar denna osäkerhet och hotar sina föräldrar med socialtjänsten för att få sin vilja igenom, vilket ytterligare försvårar föräldrarollen och ökar bilden av BoU som ett hot. Brobyggarna ger också flera exempel som visar att problem i familjen upplevs som skamfyllt. Vidare uppfattas BoU:s inblandning som ett underkännande av föräldraskapet, med omhändertagande som nästa möjliga steg. Då kunskap om socialtjänstens ambitioner och frivilliga insatser saknas är det naturligt att en orosanmälan ger upphov till en kris, menar brobyggarna.

För att analysera den rädsla för socialtjänsten som brobyggarna beskrivit, använder vi Lazarus och Folkmans (1984) förståelse av sociala krav, det vill säga samhällets normativa förväntningar, och den stress de kan ge upphov till. Osäkerheten i föräldrarollen och vilka uppfostringsmetoder som egentligen är accepterade av socialtjänsten som beskrivits ovan, leder till att rollen som förälder kan bli otydlig och konfliktfylld för många. Detta motsvarar just den otydlighet och konflikt som Lazarus och Folkman menar orsakar stress. Vi menar att denna stress i kombination bilden av den hotfulla socialtjänsten utgör grunden för rädslan. Utöver en kontinuerligt närvarande stress kan det även medföra att föräldrarna känner sig utanför samhällsgemenskapen, på det sätt Lazarus och Folkman (1984) menar kan ske om sociala krav inte uppfylls, något som även förstärks av tidigare nämnda sociala kategorisering.

Brobyggarna menar att många av de föräldrar de möter undviker socialtjänsten till varje pris och kanske till och med flyttar vid en orosanmälan, medan andra gör precis som socialtjänsten vill, utan att helt förstå syftet. Dessa förhållningssätt skiljer sig från varandra men vi tolkar båda som effekter av rädslan att förlora sina barn till socialtjänsten. Föräldrarnas olika reaktioner kan förstås med hjälp av det som Lazarus och Folkman (1984) kallar för coping-strategier, vilket är olika metoder som individer tar till för att hantera situationer eller krav som uppfattas alltför svåra i relation till de resurser man har till sitt förfogande. Att flytta till följd av en orosanmälan är en drastisk reaktion, och

görs troligtvis då föräldrar inte anser sig ha något annat val, vilket går i linje med den emotionsbaserade copingen. Att helt stänga ute socialtjänsten av rädsla för att de ska upptäcka nya brister kan ses som ett exempel på en undvikande coping-strategi. Exemplet med föräldern som av rädsla inte sökte stöd för sitt barn med funktionsnedsättning visar tydligt hur coping-strategins funktion (undvika socialtjänsten så de inte ser mig som en dålig förälder och tar mitt barn) inte behöver stämma överens med dess utfall (att inte få något stöd alls), på det sätt som Lazarus och Folkman (1984) pekar på. Konsekvensen blir att familjen går miste om stöd. Brobyggarna berättar att andra föräldrar tar hjälp av släkt och vänner i stället för att kontakta socialtjänsten eller är socialtjänsten helt till lags. Detta tolkar vi som exempel på problemfokuserade coping-strategier då dessa riktar in sig på att lösa problemet i fråga. Som framkommit är socialtjänsten enligt brobyggarna även förknippad med skam och stigma, då kontakt med socialtjänsten signalerar att det finns sociala problem inom familjen, vilket kan bidra till undvikande coping-strategier.

Mot bakgrund av det brobyggarna förmedlar verkar det alltså troligt att informationsbristen och misstänkliggörandet har inverkan på rädslan och gör föräldrarollen otydlig för många samtidigt som rädslan även gör att det är svårare att ta till sig rätt information. Detta bäddar för och förstärks av ryktesspridning och försvårar tidiga insatser från socialtjänsten och att se dem som samarbetspart. Den djupgående rädslan för att mista sina barn till socialtjänsten gör att föräldrarna tar till olika coping-strategier för att hantera situationen. Avståndet till samhället förstärks av ökad ingruppstiltit på bekostnad av minskad generell tillit. Dessa faktorer samverkar och stärker varandra i en nedåtgående spiral.

6.2 Bron mellan brobyggare och målgrupp

I kapitel 2 om tidigare forskning framkom att brobyggjarrollen bygger på dubbel kulturkompetens (se bl.a. Jagudina, 2012; Agustí-Panareda, 2006) vilket är en röd tråd även i våra resultat. Den här delen av analysen fokuserar på hur brobyggarna får målgruppens förtroende, och tolkas med hjälp av *gruppbaserad tillit* (Brewer, 1981).

Brobyggarna upplever att målgruppen kan identifiera sig med dem genom att de delar språk och kultur. Utöver det självklara att kommunikationen underlättas av att tala samma språk lyfter brobyggarna att relationen även handlar om kulturell samhörighet. Flera hänvisar till detta som ett skäl till att personer i större utsträckning vågar berätta saker för brobyggarna och ta emot det de förmedlar. Dessa resultat stämmer överens med Al-Krenawi och Grahams (2001) studie av kulturella medlare i ett beduinsamhälle i Israel där författarna fann att medlarna, just på grund av delad kulturell identitet och ett redan befintligt förtroendekapital, kan förmedla information på ett framgångsrikt sätt. Det är intressant att se hur delad kulturell identitet är en viktig faktor i två i övrigt mycket olika kontexter i Israel respektive Sverige. Denna dynamik är dock inte oväntad mot bakgrund av Brewers (1981) beskrivning av ingrupper och gruppbaserad tillit, alltså att brobyggarna får målgruppens förtroende utan att ha en tidigare relation, då de betraktas som ingrupp. Genom den gruppbaserade tilliten öppnas

dörrar för brobyggaren att få en första kontakt som sedan kan utvecklas till en partikulär tillit till brobyggaren, det vill säga en person man kan lita på för att man har personlig erfarenhet av hen (Stolle, 2002). Vår analys är således att den partikulära tilliten kan komma till stånd till följd av delad kultur och erfarenheter. Brobyggarens kunskap om socialtjänsten motiverar även tillit utifrån en rationell bedömning (Stolle, 2002), då de antas ha kunskap om socialtjänsten och hur de arbetar.

Det framkommer i intervjuerna att samtliga brobyggare har breda kontaktnät genom privata engagemang, tidigare yrkesroller och aktivt kontaktskapande som brobyggare. På det här sättet gör sig brobyggaren identifierbar som en person att vända sig till vid behov. Brobyggarna är mycket samstämmiga i fråga om att de informella aspekterna (äta tillsammans, småprata) har stor betydelse för relationsbyggandet, och att relationen är en förutsättning för tillit i större utsträckning i deras kulturer än i den svenska.

Det är uppenbart en stor fördel för brobyggandet att ha stora nätverk och goda relationer till målgruppen. Samtidigt innebär det att det är närmast omöjligt att avgränsa arbetsliv från fritid, då målgruppen finns i samma miljö som brobyggarna rör sig i privat. Detta är dock inte något som intervjupersonerna ser som ett problem. Tvärtom blir de glada för att kunna hjälpa andra. Huruvida detta beror på ingruppstillhörighet eller att de brobyggare vi intervjuat är särskilt hjälpsamma personer är svårt att uttala sig om. Den bild vi fått av brobyggarnas personliga inställning, privata relationer och oreglerade inslag i arbetet stöder dock Agustí-Panaredas (2006) beskrivning av de interkulturella medlarnas arbete som icke-byråkratiskt och informellt.

Flera brobyggare har främst fokus på dem som talar samma språk, men de exempel där invandrarskapet (t.ex. att inte vara svenskfödd eller dela erfarenheter av att vara ny i landet) har varit en tillräcklig faktor för att brobyggaren uppfattas som ingrupp, exemplifierar Brewers (1981) beskrivning av hur gränser för ingruppen varierar beroende på situationen. Denna flexibilitet visar sig också när brobyggarna utmanar gruppens föreställningar. Brobyggarna ger överlag en positiv bild av sin relation till målgruppen men berättar också att de utmanas och att både deras lojalitet och identitet ibland ifrågasätts. När de upplevs vara socialtjänstens representanter, eller stå på socialtjänstens sida, händer det att de omkategoriseras från ingrupp (på basis av språk och etnicitet) till utgrupp (du är "försvenskad" eller "du är med dem, med socialtjänsten") av målgruppen. Omkategoriseringen kan betraktas som en form av sanktion mot brobyggaren, alltså ytterligare ett exempel på mekanismer relaterade till gruppbaserad tillit (Brewer 1981). Att brobyggaren inte deltar i myndighetsbeslut gör det möjligt att skilja mellan brobyggaren och de socialsekreterare som "tar barn". Brobyggaren kan alltså ges en annan social kategori än socialsekreteraren vilket underlättar tillitsskapandet.

En faktor som ytterligare stärker tilliten till brobyggarna i samband med akuta ärenden är den tid och det engagemang som de kan lägga på enskilda familjer i kris. Till exempel att samtala innan, vara med under och följa upp efter möten med socialtjänsten. Det är genomgående i intervjuerna att brobyggarnas målsättning är att information om socialtjänsten verkligen ska landa hos mottagaren så

att kunskap och förståelse skapas. Detta stärker även relationen till klienten och ökar därmed mottagligheten för brobyggarens budskap.

Vi kan alltså konstatera att brobyggarnas samhörighet med målgruppen är av stor betydelse för den initiala kontakten och inledande tilliten, och att de i sitt uppdrag kan lägga mycket tid på kontakt- och tillitsskapande både på grupp och individnivå. Samtidigt innebär inte den delade etniciteten en automatisk acceptans då kopplingen till socialtjänsten kan utmana ingruppstillhörigheten.

6.3 Bygga broar som står kvar

Vi har ovan konstaterat att brobyggarna identifierar rädsla som ett hinder för målgruppen att kunna ta emot information. De upplever att de, genom att ha målgruppens tillit samt breda kontaktytor, lättare kommer förbi det hindret. I det följande avsnittet analyseras hur brobyggarna utifrån detta kan arbeta tillitsskapande och upprätta en bro till socialtjänsten. För att strukturera denna analys har vi haft stor hjälp av Antonovskys (2005) KASAM-begrepp.

Brobyggarna ger en samstämmig bild av hur de bemöter upprörda föräldrar. Vikten av att vara vänlig, visa förståelse och respekt och ta sig tid är genomgående i alla intervjuer, liksom att bekräfta föräldrarna i deras föräldraskap. På det viset utgör brobyggaren ett socialt stöd, eller med Antonovskys (2005) ord, en viktig *generell motståndsresurs*. Brobyggarnas erfarenhet är att deras emotionella stöd behövs för att stressnivån orsakad av skam och rädsla ska sänkas och en meningsfull dialog överhuvudtaget ska vara möjlig. Mottagligheten för insatser ökar när brobyggaren kan trygga familjen i att de inte är ett underkännande av föräldrarna, och att en förändring behövs och är möjlig.

Brobyggarna menar att en av nycklarna till att de lyckas skapa en positiv relation i mötet mellan målgruppen och socialtjänsten är att de kan kulturtolka. Målgruppen kan vara medveten om att det finns kulturella skillnader och är rädd att bli missförstådd, och en brobyggare på mötet med socialtjänsten innebär därför en trygghet. Kännedom om klienten *och* kunskap om socialtjänstens arbete, gör att brobyggarna kan *förstå* både vad som sägs och hur det *uppfattas* av parterna. De kan därmed upptäcka missförstånd samt underlätta kommunikationen, genom att förmedla det parterna *menar* på ett sätt som parterna *förstår*. Detta är något som en vanlig tolk varken har kunskap eller mandat att göra, men som kan betyda mycket för att parterna ska förstå varandra, såväl vad gäller information som relation. Detta är i linje med tidigare forskning om betydelsen av dubbel kulturkompetens och mandat att kulturtolka (t.ex. Kaufert & Koolage, 1984; Pokorn & Juznic, 2020; Al-Krenawi & Grahams, 2001).

Vår empiri visar att brobyggarna upplever att kulturtolkandet i sin tur möjliggör att klienten ändrar uppfattning om socialtjänsten, vilket märks till exempel genom att klienten sagt att socialsekreteraren var sympatisk och att mötet inte var så farligt. I sådana lägen är brobyggarna en nödvändig mellanhand i relationen, brobyggaren *är* bron. Men brobyggarnas uppfattning är att detta är ett steg på vägen mot att relationen mellan klient och socialarbetare står på egna ben, och/eller att den positiva erfarenheten påverkar förståelsen av och inställningen till socialtjänsten generellt; från hot till samarbetsaktör. En

ökad generell tillit till socialtjänsten har uppstått. En bro har byggts som står kvar även utan brobyggarens närvaro. Snarare än att vara bron har brobyggaren byggt en bro med egen bärkraft, vilket vi förstår som kärnan i brobyggarnas arbete.

För att få en djupare förståelse för brobyggarnas roll, kommer vi att diskutera den med hjälp av Antonovskys (2005) teori om KASAM. Vi konstaterar genom brobyggarnas berättelser att de med sin kompetens och sitt mandat utgör en viktig motståndsresurs både som socialt stöd och genom att hjälpa föräldrar att förstå genom hela processen: vad som händer (BoU försöker förstå om ditt barn eller du har behov av stöd), varför det händer (för att någon upplever att det finns behov), vad målet är (bättre förutsättningar för barnet) och hur man kommer dit (genom samarbete mellan familjen, socialtjänsten och andra). Brobyggarna bidrar således, genom sina samtal med föräldrarna och genom att underlätta socialsekreterarens samtal med dem, till att göra socialtjänstens processer och agerande *begripliga*, ge en upplevelse av *hanterbarhet* och delaktighet både i processen och i lösningen på utmaningarna, och att syftet med socialtjänstkontakten upplevs som *meningsfull*. Utfallet blir alltså en högre nivå av KASAM för föräldrarna i relation till socialtjänstens agerande (Antonovsky, 2005). Det väsentliga för KASAM är inte bara att situationen (socialtjänstens inblandning i familjens liv) löste sig, utan också hur det gick till. När det sker som skissats här ger det både en erfarenhet av att socialtjänsten inte är farlig och att föräldern har motståndsresurser för att hantera situationen. Detta är av betydelse även för framtida kontakter med socialtjänsten. Det omvända, att ärendet avslutas utan att föräldern upplever att de förstått och kunnat hantera situationen, innebär att det instrumentella problemet (kontakten med BoU) är löst för tillfället, men att det emotionella problemet (rädslan) består (Antonovsky, 2005).

Ovanstående fokuserar på brobyggarnas intensiva arbete i enskilda ärenden. Men brobyggarna bidrar också till att underlätta tillfälliga möten mellan målgruppen och institutioner. När brobyggarna skapar forum för och uppmuntrar till direkt dialog mellan målgrupp och tjänstemän kan det bidra till att minska avståndet till samhällsinstitutionerna och känslan av social kategorisering, även om det är på en ytligare nivå.

De intervjupersoner som har flera erfarenheter av att brobyggandet inte lyckats berättar också om tillfällen då socialtjänsten och/eller föräldrarna har agerat på ett märkligt eller orättvist sätt. Vi drar slutsatsen att brobyggjarrollen blir negativt påverkad när det av en eller annan anledning är svårt att försvara och förklara den ena eller andra sidans agerande. Situationen är då inte begriplig för brobyggaren och det blir då förstås inte möjligt att göra den begriplig eller hanterbar för parterna, vilket skapar en spänning för alla inblandade (Antonovsky 2005). Alla intervjupersoner menar att det behövs ökad kunskap och förståelse även hos samhällsinstitutionerna, som överlag upplevs ha låg kulturkompetens och bristande anpassningsförmåga. Detta är ett resultat som stödjer Agustí-Panaredas (2006) kritik av att de interkulturella medlarna i Katalonien i mycket liten utsträckning "medlar" utan snarare eftersträvar att anpassa målgruppen till samhället. Det är också förståeligt att det uppstår uppgivenhet hos den brobyggare som tycker att det sakna vilja från majoritetssamhällets sida att ta hänsyn till målgruppens behov. Brobyggjarrollen innebär att ha förståelse för, och känna sig hemma i,

två sfärer (Agustí-Panareda, 2006), men om brobyggaren i ett specifikt fall inte känner så är det svårt att leva upp till den rollen. Liknande slutsatser finns i Liedholm och Lindberg (2007) vilka menar att det är avgörande att brobyggaren har en stadig förankring inte bara hos målgruppen utan även hos den institution som bron ska byggas till. Exemplet med skolans brev inför ramadan visar på värdet när detta fungerar och ett "medlande" ger en lösning med stor effekt på relationen mellan individer och skola. Det bidrog till delaktighet och en känsla av att det är meningsfullt att engagera sig i dialog, vilket också kan kopplas till KASAM (Antonovsky, 2005).

7. Slutsatser och diskussion

I detta kapitel presenterar vi våra huvudsakliga slutsatser vilka relateras till studiens två frågeställningar. I den avslutande diskussionen kopplar vi bland annat studiens resultat till det sociala arbetets praktik samt diskuterar studiens generaliserbarhet.

7.1 Slutsatser

Studiens första frågeställning är *vilka uppfattningar och känslor om socialtjänsten möter brobyggarna?* Med utgångspunkt i vår empiri är en tydlig slutsats att brobyggarna upplever att det finns en utbredd rädsla för socialtjänsten bland de personer de möter och att rädslan är så stark att den omöjliggör en samarbetsallians mellan socialsekreterare och klient. Enligt brobyggarna känner föräldrarna stor oro för att deras barn ska tas ifrån dem och rädslan kan vara så stor att en del till och med flyttar på grund av en orosanmälan. Brobyggarna menar att föräldrar känner sig misstänkliggjorda och utpekade av socialtjänsten för att de är invandrare vilket även förstärker den osäkerhet som många upplever i sitt föräldraskap. Att brobyggarnas målgrupp både upplever sig orättvist bedömda och saknar tillit till socialtjänsten går i linje med Kumlin och Rothsteins (2008) studie, där författarna visar att den institutionella rättvisans betydelse för generell tillit i Sverige är särskilt stor för minoritetsgrupper. Att känna sig utpekad av socialtjänsten på grund av sin invandrarbakgrund kan således bidra till en låg generell tillit i brobyggarnas målgrupp. Det kan även ses som ett socialt kategoriserande av brobyggarnas målgrupper som "invandrare" i relation till det "svenska" samhället, vilket enligt tidigare forskning leder till ökad ingruppstiltit och minskad generell tillit (Uslaner & Rothstein, 2005) och minskad tillit till offentliga institutioner bland minoriteter (Kang, 2022).

Studien visar vidare att brobyggarnas uppfattning är att rädslan till stor del beror på den utbredda informationsbristen kring socialtjänstens arbete; att det finns föräldrar som inte förstår hur socialsekreterarna arbetar eller vad en orosanmälan innebär, utan tolkar alla kontakter som ett underkännande av deras föräldraskap eller som ett direkt hot. Ovan beskrivna upplevelse av att känna sig misstänkliggjord bidrar ytterligare till rädslan och osäkerheten enligt brobyggarna. Detta bäddar i sin tur för den omfattande spridningen av felaktig information som många brobyggare menar leder till än mer okunskap och rädsla. Exempelvis lyfter brobyggarna att flera de möter vänder sig till sociala medier eller släkt och vänner i stället för socialtjänsten. Detta är också ett uttryck för hur ingruppstiltit påverkar valet av informationskällor och hur låg generell tillit gör det svårt att nå fram med korrekt information, vilket får stöd av Uslaner och Rothsteins (2005) resonemang ovan om ingruppstiltit på bekostnad av generell tillit. Brobyggarna menar även att det finns känslor av skam kopplade till kontakter med socialtjänsten eftersom detta kan signalera att det finns sociala problem i familjen. Detta är inte ett oväntat resultat, utan går i linje med bl.a. Lightman och Shors studie (2002).

Vår andra frågeställning är *hur arbetar brobyggarna för att hantera dessa uppfattningar och känslor?* Den främsta slutsatsen är att en stor del av brobyggarnas framgång beror på deras förmåga att

förmedla kunskap och information *via* en relation; relationen är alltså en förutsättning för att kunskapen och informationen ska tas emot på ett bra sätt. Brobyggarna upplever att när det gäller att få målgruppens förtroende är deras främsta fördel, jämfört med socialtjänstens personal, deras ursprung; den gruppbaseade tilliten öppnar dörrar till personer de inte haft tidigare kontakt med. En annan slutsats är att brobyggarna vinnlägger sig om att möta målgruppen där de är, både fysiskt och psykiskt, såväl på bred front, som i enskilda ärenden som också tillåts ta mycket av deras tid i anspråk. Detta går i linje med vad tidigare forskning om brobyggare visar om betydelsen av kulturell tillhörighet och tillit från målgruppen och informella arbetssätt. Brobyggarnas förtroendekapital och stora nätverk i målgruppen samt deras flexibla och relativt oreglerade arbetssätt möjliggör alltså för dem att nå fram med information om socialtjänsten och lindra stressen hos föräldrarna. Detta går i linje med såväl Agustí-Panareda (2006) som Al-Krenawi och Grahams (2001) fynd om betydelsen av kulturell tillhörighet, fokus på relationsskapande och tillit från målgruppen för möjligheten att överföra information, samt att arbetet präglas av informella och obyråkratiska arbetssättet. En tredje viktig slutsats är att den dubbla kulturkompetensen och möjligheten att kulturtolka underlättar den ömsesidiga förståelsen och minskar förtroendeklyftan i mötet mellan målgrupp och socialtjänst. Brobyggarnas medverkan möjliggör ökad tillit och kan i bästa fall ändra föräldrarnas syn på socialtjänsten och dess insatser från något som ska undvikas till något som kan vara en resurs. Det möjliggör att föräldrarna i högre grad upplever kontakten med socialtjänsten som begriplig, hanterbar och meningsfull vilket bidrar till en högre känsla av sammanhang (Antonovsky, 2005). Den dubbla kulturkompetensens betydelse kommer inte som någon överraskning, mot bakgrund av att den tidigare forskningen är mycket samstämmig på den punkten (t.ex. Qureshi m.fl., 2010; Al-Krenawi & Grahams, 2001; Pokorn och Juznic; 2020). Att detta kan påverka uppfattningen om socialtjänsten rimmor också väl med Verrepts (2019) och Kaufert och Koolages (1984) bild att brobyggare inom vården bidrar till att öka tilliten för institutionen och systemet. Brobyggarna kan enligt vår studie därmed även bidra till att målgruppen får ta del av offentlig service som de annars skulle gå miste om. Det sistnämnda överensstämmer med Agustí-Panaredas (2006) konstaterande att de interkulturella medlarna behövs för att säkerställa jämlik tillgång till samhällsservice. Slutligen ser brobyggarna ett behov av ökad kulturkompetens och anpassningsförmåga från socialtjänstens sida, vilket överensstämmer med Parker m.fl. (2015) och Geldof (2011) som menar att socialarbetares metoder och förmågor behöver utvecklas för att vara anpassade för målgrupper med olika kulturella bakgrund. Brobyggarna definierar dock inte vad de menar med kulturkompetens, om den ska förbättras till exempel genom att socialarbetare utbildas eller genom att öka mångfalden bland socialarbetare.

7.2 Diskussion

Vi diskuterar i detta avslutande avsnitt först vilka lärdomar som kan dras från vår studie visavi praktiskt socialt arbete, speciellt inom BoU-området. Sedan tar vi upp hur den tillit som skapats av brobyggarna kan kanaliseras till en generell tillit till socialtjänsten. Efter detta diskuterar vi först i

vilken grad våra slutsatser kan ha en mer generell giltighet. Därefter reflekterar vi över potentiella problem med brobyggarkonceptet, och avslutar med några tankar på möjliga framtida studier.

Brobyggarnas unika position har delvis att göra med deras möjlighet att kulturtolka, vilket möjliggörs av en delad kulturell identitet. Kulturell tillhörighet/etnicitet går förstås inte att överföra till en socialsekreterare hur som helst, däremot menar vi att våra resultat pekar på andra nycklar i brobyggarnas arbete som skulle kunna komma socialsekreterare, och därmed socialtjänsten, till gagn. En kärna i brobyggarnas arbete är just relationsskapandet. Våra resultat visar att relationsskapandet dels uppstår genom den extra tid som brobyggarna har möjlighet att lägga på enskilda klienter, dels genom de informella sociala sammanhangen de rör sig i. Med utgångspunkt i detta vill vi argumentera för att socialtjänsten bör verka för att (i) frigöra tid åt socialsekreterare för att arbeta relationsskapande och (ii) skapa andra arenor där mötet mellan socialtjänst och föräldrar kan ske, för att stärka kunskap och förtroende. Ett större utrymme för socialsekreterare att arbeta relationsbyggande skulle sannolikt gynna många och inte endast de målgrupper som är i fokus för intervjupersonerna.

I urvalet av brobyggjarverksamheter fokuserade vi på att hitta dem som hade mest kontakt med socialtjänstens BoU då det, som framgått, finns en variation i fråga om uppdrag och anställningsform. Trots att vår studie inte haft som mål att jämföra olika upplägg vill vi betona en intressant aspekt. Vårt resultat pekar på att brobyggare med bas i skolan har kunnat bidra till en konstruktiv dialog så att orosanmälningar kunnat göras i samförstånd med familjen och utan att skada relationen till skolan. Rimligtvis påverkar detta även förutsättningarna för ett gott samarbete mellan familjen och socialtjänsten. Detta visar att brobyggare som inte har socialtjänsten som huvudman eller arbetsplats kan spela en viktig roll i socialtjänstens arbete, och att det finns goda skäl för socialtjänsten att satsa på skolan som en arena för att möta familjer. Även detta skulle komma hela BoU:s målgrupp till godo, inte bara specifikt de med annan kulturell bakgrund.

Vi har sett att socialtjänsten behöver brobyggarna för att undanröja den rädsla och skamkänsla som hindrar kontakten med utsatta familjer, både i öppna informationsmöten och i enskilda ärenden. Brobyggaren kan inledningsvis hjälpa samarbetet framåt genom att utgöra en bro tack vare förtroendet från målgruppen och möjligheten att kulturtolka. Både vår empiri och tidigare forskning (Liedholm & Lindberg, 2007) visar dock att det behövs en medvetenhet från både brobyggarens och den aktuella institutionens sida, så att man inte nöjer sig med relationen mellan klient och brobyggare. När brobyggarens medverkan och kulturtolkande används på ett klokt sätt kan relationen mellan socialsekreterare och klient uppstå och stärkas och möjliggöra en samarbetsallians (och därtill utvecklas potentiellt socialsekreterarens kulturella kompetens). På det sättet kan både brobyggare och socialsekreterare bidra till en känsla av sammanhang i relationen till socialtjänsten. Detta gynnar tillit till socialsekreteraren i det enskilda ärendet och till socialtjänsten generellt, vilket kan ha positiv bäring på framtida kontakter med socialtjänsten. Vi tror att den teoretiska begreppsapparaten runt KASAM kan vara av nytta för att utarbeta strategier för ett hållbart framgångsrikt bemötande för såväl brobyggare som socialsekreterare.

Kan vi förvänta oss att våra resultat har en mer generell betydelse? Trots att det är en stor spridning i urvalet av intervjupersoner (se metodavsnittet) visar våra resultat på en samstämmighet gällande de kvalitativa relations- och tillitsskapande aspekterna av brobyggandet. Vidare finns en god samstämmighet mellan dessa resultat och tidigare forskning gällande ingruppstilt (Brewer, 1981) respektive brobyggande (t.ex. Agustí-Panareda, 2006; al-Krenawi & Grahams, 2001; Verrept, 2019). Vi menar att heterogeniteten i urvalet, tillsammans med samstämmigheten i tidigare forskning, talar för att våra resultat avseende dessa aspekter kan antas giltiga bortom den studie vi utfört. Samtidigt blev det påtagligt i intervjuerna att brobyggarnas personligheter och stora engagemang är viktiga för deras arbete. Det förefaller rimligt att det är en kombination av funktion och personlighet som möjliggör framgångsrikt brobyggande. Detta gör frågan om generaliserbarhet mer svårbesvarad då enskilda individers egenskaper är svåra att generalisera till en större population.

Resultaten från denna studie visar att en viktig del av brobyggarnas tillitsskapande arbete är deras förmåga att kulturtolka vilket möjliggörs av en delad kulturell identitet och gemensamt språk med målgruppen. Samtliga intervjupersoner lyfter även bristen på kulturkompetens inom socialtjänsten och andra institutioner som en försvårande omständighet som skapar avstånd, vilket går i linje med tidigare forskning som visar att socialarbetare varken har kulturanpassade metoder att tillgå eller tillräckligt med kunskap för att möta olika gruppers behov (Geldof, 2011). Detta är givetvis en angelägen fråga. Samtidigt vill vi problematisera konceptet kulturkompetens då det finns risk för att det genererar stereotypifierande förenklingar om olika "kulturer", en problematik som lyfts av Abrams och Moio (2009). Våra resultat visar på brobyggarnas förmåga att bygga tillit till sin målgrupp genom delad kulturell identitet, vilket ofta får positiva utfall. Samtidigt kan detta ses som ett sätt att befästa en social kategori av brobyggarens klient som "en från kultur/land X", snarare än som en individ. Att vända sig till en brobyggare med arabisk bakgrund så fort det är en arabisk klient kan skapa ett avstånd mellan socialarbetare (eller t.ex. skolpersonal) och individ. I resultatet återgavs en brobyggares tankar om hur skolpersonal kan reagera med att automatiskt överlåta samtalet med vissa föräldrar på brobyggaren, bara för att de delar kulturell identitet. Vi vill med detta belysa att brobyggarnas kulturkompetens, utöver att skapa trygghet och igenkänning hos målgruppen, också kan bidra till att befästa tanken att människor med olika kulturella bakgrunder inte kan nå varandra.

Resultaten från denna studie pekar mot andra intressanta frågeställningar. Uppsatsen har fokuserat på brobyggare för att få deras perspektiv på sitt arbete med att skapa tillit till socialtjänstens BoU. Det skulle vara intressant och viktigt att genomföra en studie om hur brobyggarnas målgrupp upplever brobyggandet. Vad är, enligt målgruppen, viktigt i det tillitsskapande arbetet? Ett annat intressant perspektiv vore socialsekreterarnas; hur upplever de samarbetet med brobyggare? Vi har vidare sett att det finns olika brobyggarpålägg med olika huvudmän och med varierande förankring inom socialtjänsten. Med avstamp i detta skulle framtida studier kunna jämföra olika typer av brobyggareverksamheter för att försöka klargöra de olika påläggens för- och nackdelar.

Referenslista

- Abascal, M., & Baldassarri, D. (2015). Love Thy Neighbor? Ethnoracial Diversity and Trust Reexamined. *American journal of sociology*, 121(3), 722–782.
<https://doi.org/10.1086/683144>
- Abrahamsson, A. (2007). *Brobyggare – som kulturtolkare mellan invandrare/flyktingar och det svenska samhället – en utvärdering*. Forskningsplattformen för utveckling av Närsjukvård 2007. Högskolan Kristianstad, Institutionen för Hälsovetenskap.
<https://researchportal.hkr.se/ws/portalfiles/portal/40934736/FULLTEXT01.pdf>
- Abrams, L. S., & Moio, J. A. (2009). Critical race theory and the cultural competence dilemma in social work education. *Journal of Social Work Education*, 45(2), 245–261.
<https://doi.org/10.5175/JSWE.2009.200700109>
- Agustí-Panareda, J. (2006). Cross-cultural Brokering in the Legal, Institutional and Normative Domains: Intercultural Mediators Managing Immigration in Catalonia. *Social & Legal Studies*, 15(3), 409–433. <https://doi.org/10.1177/0964663906066618>
- Al-Krenawi, A., & Graham, J. R. (2001). The Cultural Mediator: Bridging the Gap Between a Non-Western Community and Professional Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*, 31(5), 665–685. <http://www.jstor.org/stable/23716345>
- Alvehus, J. (2023). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok* (Tredje upplagan). Liber.
- Amato, A., & Garwood, C. (2011). Cultural mediators in Italy: A new breed of linguists. *inTRAlinea*, 13.
[https://scholar.google.se/scholar?q=Amato,+A.,+%26+Garwood,+C.+\(2011\).&hl=sv&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_cit&t=1693986011876&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ASctuo14O_QJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dsv](https://scholar.google.se/scholar?q=Amato,+A.,+%26+Garwood,+C.+(2011).&hl=sv&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_cit&t=1693986011876&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ASctuo14O_QJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dsv)
- Andrews, R., & Gilke, s. (2016). Welfare States and Social Cohesion in Europe: Does Social Service Quality Matter? *Journal of Social Policy*, 45(1), 119–140.
<https://doi.org/10.1017/S0047279415000513>
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. (2. utg.) Natur och kultur.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brewer, M.B. (1981). Ethnocentrism and its role in interpersonal trust. In M.G. Brewer & B. Collins (Eds.), *Scientific inquiry in the social sciences* (pp. 214–231). San Francisco: Jossey Bass.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3. uppl.) Liber
- Carlén, L., Tuma, F.R., Yohannes, S. (2022, 21 november). "Antingen får du tillbaka dina barn eller dör som martyr". SVT Nyheter. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/antingen-far-du-tillbaka-dina-barn-eller-dor-som-martyr>
- Dinesen, P. T. (2010). Upbringing, Early Experiences of Discrimination and Social Identity: Explaining Generalised Trust among Immigrants in Denmark. *Scandinavian Political Studies*, 33(1), 93–111. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9477.2009.00240.x>
- Diskrimineringsombudsmannen. (2004). *Diskriminering av Romer i Sverige - Rapport från DO:s projekt åren 2002 och 2003 om åtgärder för att förebygga och motverka etnisk diskriminering av Romer*.
<https://www.do.se/download/18.277ff225178022473141e28/1618941270115/rapport-diskriminering-romer-sverige.pdf>
- Foddy, M., Platow, M. J., & Yamagishi, T. (2009). Group-Based Trust in Strangers: The Role of Stereotypes and Expectations. *Psychological Science*, 20(4), 419–422.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02312.x>
- Furén-Thulin, Å. (2022). *När socialen kom till Vivalla*. Socialtjänstbloggen, SKR. Publicerad: 28 april, 2022
<https://skr.se/skr/tjanster/bloggarfranskr/socialtjanstbloggen/artiklar/narsocialenkomtillvivalla.63379.html>
- Gassne, J. (2008). *Salutogenes, Kasam och socionomer*. [Doktorsavhandling, Lunds universitet]. Lunds universitet, Socialhögskolan.
<https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/3077144/1025856.pdf>
- Geldof, D. (2011). New challenges for urban social work and urban social work research. *European Journal of Social Work*, 14(1), 27–39. <https://doi.org/10.1080/13691457.2010.516621>

- Genova, A., & Barberis, E. (2019). Social workers and intercultural mediators: Challenges for collaboration and intercultural awareness. *European Journal of Social Work*, 22(6), 908–920. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1452196>
- Gockel, A., Russell, M., & Harris, B. (2008). Recreating family: parents identify worker-client relationships as paramount in family preservation programs. *Child welfare*, 87(6), 91–113.
- Gustavsson, M. & Jordahl, H. (2008). Inequality and Trust in Sweden: Some Inequalities Are More Harmful than Others. *Journal of Public Economics* (92), 348–65. doi.org/10.1016/j.jpubeco.2007.06.010
- Hjerm, M., Lindgren, S., & Nilsson, M. (2014). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (2., [utök. och uppdaterade] uppl. /). Gleerup.
- Holmberg, S., & Rothstein, B. (2019). Partikulär tillit – lita på människor i området där man bor. I S. Holmberg, & B. Rothstein, *Social tillit i höglitarlandet Sverige* (s.119-128). SOM-institutets temaserie 2022:1. SOM-institutet vid Göteborgs universitet <https://www.gu.se/sites/default/files/2022-12/Social%20tillit%20i%20h%C3%B6glitarlandet%20Sverige.pdf>
- Holmberg, S., & Rothstein, B. (2022). Den svenska tilliten fortsatt hög – men sjunker i utsatta grupper. I S. Holmberg, & B. Rothstein, *Social tillit i höglitarlandet Sverige* (s. 153-164). SOM-institutets temaserie 2022:1. SOM-institutet vid Göteborgs universitet <https://www.gu.se/sites/default/files/2022-12/Social%20tillit%20i%20h%C3%B6glitarlandet%20Sverige.pdf>
- Hooghe, M., Reeskens, T., Stolle, D., & Trappers, A. (2009). Ethnic Diversity and Generalized Trust in Europe. A Cross-National Multilevel Study. *Comparative Political Studies*, 42, 198–223. <https://doi.org/10.1177/0010414008325286>
- Jagudina, Z. (2012). *Kulturtolkens erfarenheter av tvärkulturella interaktioner: de utrikesfödda muslimska kvinnornas identiteter och handlingsstrategier i projektet Doula & kulturtolk i Sverige*. Västra Götalandsregionen, Folkhälsokommittén

- Kagan, M., & Zychlinski, E. (2016). Factors predicting the likelihood of seeking help from social workers in Israel. *Social Work Research*, 40(3), 147–158.
<https://doi.org/10.1093/swr/svw009>.
- Kang, I. (2022). Beyond street-level procedural justice: Social construction, policy shift, and ethnic disparities in confidence in government institutions. *Governance*, 35(3), 737–755.
<https://doi.org/10.1111/gove.12593>
- Kaufert, J. M., & Koolage, W. W. (1984). Role conflict among ‘culture brokers’: The experience of native Canadian medical interpreters. *Social Science & Medicine*, 18(3), 283–286.
[https://doi.org/10.1016/0277-9536\(84\)90092-3](https://doi.org/10.1016/0277-9536(84)90092-3)
- Kings, L. (2018). Betydelsen av brobyggare. Det etablerade civilsamhället och förortsrörelsen. *Arkiv. Tidskrift för samhällsanalys*, 9, 77–102. <https://doi.org/10.13068/2000-6217.9.3>
- Kumlin, S., & Rothstein, B. (2008). *Minorities and Mistrust: The Cushioning Impact of Social Contacts and Institutional Fairness*. The Quality of Government Institute Working Paper Series: 8.
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/39145/gupea_2077_39145_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3. [rev.] uppl). Studentlitteratur.
- Læg Reid, P., & Christensen, T. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, (28:4) 487-511. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/15309576.2005.11051848>
- Lazarus R. S., Folkman S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Liedholm, M., & Lindberg, G. (2007). Professional Link Working as a Tool of Integration. *Pensée plurielle*, 15(2), 67–84. <https://doi.org/10.3917/pp.015.0067>
- Lightman, E. S., & Shor, R. (2002). Askanim: Informal Helpers and Cultural Brokers as a Bridge to Secular Helpers for the Ultra-Orthodox Jewish Communities of Israel and Canada. *Families in Society*, 83(3), 315–324. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.26>

- Lussier, M. (2021). Cultural Mediation and Municipal Cultural Workers in Québec. *The Journal of Arts Management, Law, and Society*, 51(4), 251–264.
<https://doi.org/10.1080/10632921.2021.1925194>
- Miklavcic, A., & LeBlanc, M. N. (2014). Culture Brokers, Clinically Applied Ethnography, and Cultural Mediation. I L. J. Kirmayer, J. Guzder, & C. Rousseau (Red.), *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care* (s. 115–137). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7615-3_6
- Nilsson, K., & Landstedt, E. (2022). Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study. *Journal of Social Work*, 22(6), 1374–1393.
<https://doi.org/10.1177/14680173221094535>
- Nyköpings kommun. (2023, 31 juli). *Samhällsvägledning*. <https://nykoping.se/omsorg--stod/invandring-och-integration/samhallsvagledning>
- Patton, M.Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice*. (4. ed.) Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc..
- Putnam, R. D. (2007). E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century The 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian Political Studies*, 30(2), 137–174.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9477.2007.00176.x>
- Regeringen (2023, 26 juli). *En ökad spridning av desinformation riktas mot Sverige*.
<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/07/en-okad-spridning-av-desinformation-riktas-mot-sverige/>
- Reitz, J., & Banerjee, R. (2007). Racial inequality, social cohesion, and policy issues in Canada. I M.M.H. Hwang, E. Grabb & J.G. Reitz (Red.), *Social Inequality in Canada: Dimensions of Disadvantage* (s.173-193). Oxford University Press.
https://www.researchgate.net/publication/312984711_Racial_inequality_social_cohesion_and_policy_issues_in_Canada
- Sahlin, I. (2019). *Socialtjänstens trovärdighetsbedömningar: tilltro och misstro vid handläggning av ekonomiskt bistånd*. (Första upplagan). Égalité.

Sapiro, B. (2020). Assessing trustworthiness: Marginalized youth and the central relational paradox in treatment. *Children and youth services review*, (116).

<https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2020.105178>

SFS 2003:460, *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*

Smith, S. S. (2010). Race and Trust. *Annual Review of Sociology*, 36(1), 453–475.

<https://doi.org/10.1146/annurev.soc.012809.102526>

Socialförvaltningen Stockholm stad. (2022, mars). *Rätt stöd i rätt tid – en genomlysning av socialtjänstdata för barn och unga i Stockholms stad.*

https://www.uppdragpsyiskhalsa.se/stockholmslan/wp-content/uploads/2022/05/Rapport-Ratt-stod-i-ratt-tid_2022.pdf

Socialstyrelsen. (2010). *Interkulturellt socialt arbete*. Artikelnr 2010-6-9

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2010-6-9.pdf>

Socialstyrelsen. (2023, 13 juni). *Utbildning för brobyggare med romsk språk- och kulturkompetens.*

https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/nationella-minoriteter/utbildning-for-brobyggare-med-romsk-sprak-och-kulturkompetens/?fbclid=IwAR39x-hekXbj6CS92ZzXOQApZ8WCp7g_xOC1ygxNIIL9l48KfOOTPr_3rVg

Sohlberg, P., & Sohlberg, B.-M. (2019). *Kunskapens former: vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik* (Fjärde upplagan). Liber.

Spink, P., Lotta, G. & Burgos, F. (2021). Institutional vulnerability and trust in public agencies: Views from both sides of the street. *Governance*, 34(4), 1057–1073.

<https://doi.org/10.1111/gove.12574>

Statskontoret. (2016). *Utvärdering av brobyggarsatsningen inom strategin för romsk inkludering.*

2016:3. <https://www.statskontoret.se/publicerat/publikationer/publikationer-2016/utvardering-av-brobyggarsatsningen-inom-strategin-for-romsk-inkludering/>

- Stockholm stad. (2023, 20 april). *Samhällsvägledning för dig som är nyanländ på Södermalm*. <https://socialtstod.stockholm/nyanlanda/vagen-in-i-samhallet/samhallsvagledning-for-dig-som-ar-nyanland-pa-sodermalm/>
- Stolle, D. (2002). Trusting strangers – The concept of generalized trust in perspective. *Österreichische Zeitschrift Für Politikwissenschaft*, 31(4), Article 4.
- Trägårdh, L., Wallman Lundåsen, S., Wollebæk, D., Svedberg, L. (2013). *Den svala svenska tilliten: Förutsättningar och utmaningar* (Första upplagan). SNS Förlag.
- Trägårdh, L. (2021). *Tillitsbarometern*. Levande rapport 1, version 6. Stockholm: Ersta Sköndal Bräcke Högskola.
- Uslaner, E. M. (2002). *The Moral Foundations of Trust*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511614934>
- Uslaner, E. (2011). Trust, Diversity, and Segregation in the United States and the United Kingdom. *Comparative Sociology*, 10(2), 221–247. <https://doi.org/10.1163/156913311X566571>
- Verrept, H. (u.å.). *Health Evidence Network Synthesis Report 64*.
- Vesterlind, M., & Winman, T. (2015). KNOWING IN PRACTICE The use of dialogue as a pedagogical method in integration work. *Nordic Journal of Migration Research*, 5. (s. 168-176). <https://doi.org/10.1515/njmr-2015-0025>
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2002-01-08-forskningsetiska-principer-inom-humanistisk-samhallsvetenskaplig-forskning.html>
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed [Elektronisk resurs]*. (Reviderad utgåva). Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html>
- de Vroome, T., Hooghe, M., & Marien, S. (2013). The Origins of Generalized and Political Trust among Immigrant Minorities and the Majority Population in the Netherlands. *European Sociological Review*, (29), 1336–1350. <https://doi.org/10.1093/esr/jct018>

Wallman Lundåsen, S., & Wollebæk, D. (2013). Diversity and Community Trust in Swedish Local Communities. *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 23(3), 299–321.
<https://doi.org/10.1080/17457289.2013.808201>

Wollebæk, D., Lundåsen, S. W., & Trägårdh, L. (2012). Three Forms of Interpersonal Trust: Evidence from Swedish Municipalities. *Scandinavian Political Studies*, 35(4), 319–346.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9477.2012.00291.x>

Örebro Kommun. (2019). *Slutrapport sociala investeringar Brobyggare i Vivalla och Baronbackarna*.
<https://www.orebro.se/download/18.4ffbbf5616ac98ac8f41779/1559129287503/Slutrapport%20-%20Brobyggare.pdf>

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Studiens frågeställningar

- Vilka uppfattningar och känslor om socialtjänsten möter brobyggarna?
- Hur arbetar brobyggarna för att hantera dessa uppfattningar och känslor?

Praktisk information till respondenten (innan själva intervjun)

- Välkommen och introduktion av oss och syftet med studien
- Information om användning och publicering av uppgifter
- Informera om frivillighet och att det går att avbryta intervjun när som helst
- Samtycke

Intervjufrågor

Följdfrågor vid behov

- Kan du berätta mer om...
- Kan du ge något exempel på...
- Vad beror det på att...

Om uppdraget

- Kan du berätta lite om verksamheten?
 - Uttalat syfte?
- Hur kommer det sig att du blev brobyggare
- Vilken bakgrund har du?
- Utbildning/yrke eller etnicitet/relation till målgruppen?
- Hur arbetar du, vad innebär ditt arbete? Hur ser din vardag ut?

Målgruppen och dess syn på socialtjänsten

Målgruppen

- Vilka är din målgrupp? (uttalad målgrupp?)
 - Språk?
 - Geografiskt?
- Varför är det relevant att jobba med den här målgruppen/det här området?
- Vad är din relation till målgruppen? Hur ser kontakten ut? Var möter du dem och deras frågor?
- Vågar målgruppen prata med dig om sina upplevelser, attityder, åsikter?
 - Varför/varför inte?
- När du din målgrupp? Finns det personer som missas?

Syn på socialtjänsten

- Vilka åsikter och känslor om socialtjänsten uppfattar du finns i målgruppen?
- Hur uppfattar du att dessa åsikter och känslor formas? Vad beror den på?
- Vad blir konsekvenserna av dessa uppfattningar om socialtjänsten till för dem du möter?
- Vad gör människor (istället) när de har sociala problem?
- Är det bara soc det hänger på eller finns det andra aktörer/erfarenheter som påverkar inställningen?
- Upplever du att det finns de som har positiva/neutrala erfarenheter?

Bemötande av uppfattningar/oro

- På vilket sätt kommer du i kontakt med de här åsikterna och känslorna?
 - Vilka möjligheter har du att bemöta dem?
- Hur reagerar du på det målgruppen uttrycker?
 - Vad gör du? – Beskriv!
- Hur tas det emot?
- Vad händer sen? (kan du följa utvecklingen?)
- Vad kan du göra annorlunda än socialsekreteraren?

Inverkan på målgrupp

- Hur upplever du att du som brobyggare blir emottagen av målgruppen? Hur märker du det?
- Vad är det som gör att du som brobyggare/kulturtolk får förtroende från målgruppen?
- Har brobyggarpuppdraget någon inverkan på hur folk relaterar till dig privat?
- Uppfattar du att du kan påverka uppfattningen om och upplevelsen av socialtjänsten hos personer som du kommer i kontakt med? Hur märks det?
- Medför brobyggandet någon förändring för målgruppen? För socialtjänsten?
- Finns det någon del av arbetet du skulle vilja utveckla? Göra mindre/mer av?
- Tror du socialtjänsten skulle kunna agera annorlunda för att vinna tillit från målgruppen?

Bilaga 2: Informationsbrev

Hej,

Vi är två socionomstudenter vid Marie Cederschiöld högskola, och vi skriver under vårterminen vår kandidatuppsats i socialt arbete. Syftet med denna studie är att ge kunskap om hur personer som jobbar för att stärka förtroendet till socialtjänsten upplever uppdraget.

För att ta reda på detta vill vi genomföra ca 8–10 intervjuer med personer som jobbar för att bygga broar mellan socialtjänsten och invånare. Vi undrar därför om du skulle vilja ställa upp på en intervju. Vi planerar att genomföra intervjuerna mellan 12/4–28/4 och de beräknas att ta cirka 60 minuter. Vi träffas gärna “på riktigt”, men om du föredrar en intervju via videolänk går det förstås också bra att ses på den digitala plattform som passar dig bäst.

Ditt deltagande är frivilligt och du har när som helst rätt att avbryta ditt deltagande utan att förklara varför. Intervjun kommer att spelas in om det känns okej för dig. Det är för att lättare bearbeta materialet efter intervjun och minimera risken att vi missförstår dig.

Ljudinspelningen och dina kontaktuppgifter är under arbetets gång tillgängliga endast för oss och vår handledare och raderas när examensarbetet har blivit godkänt. Uppgifter om de personer som ingår i studien kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet. Informationen du lämnar anonymiseras så att enskilda individer inte kan identifieras, och används endast för vår undersökning. Varken ditt namn eller den organisation du arbetar i kommer att publiceras. Om du efter intervjun bestämmer dig för att inte vilja vara med behöver du informera oss så snart som möjligt efter att intervjun genomförts.

Godkänd uppsats kommer att publiceras på den digitala databasen DiVA, där alla examensarbeten som skrivs på högskoleutbildningar i Sverige kan publiceras.

Vi skulle bli så tacksamma om du kan tänka dig att ställa upp på en intervju med oss! Vill du veta mer innan du bestämmer dig lämnar vi gärna mer information och skickar en intervjuguide.

Vi kommer att höra av oss per telefon för att höra om din möjlighet att prata med oss och vilket datum och vilken tid som passar dig bäst. Du får också gärna kontakta oss per e-post eller telefon.

Kontaktuppgifter:

Sara Hansson Maleki: [REDACTED], Lott Törngren: [REDACTED]

E-post: [REDACTED]

Handledare Louise Yngve: [REDACTED]

Bilaga 3: Samtycke till att delta i studien

Tack för att du vill ställa upp för en intervju i vår studie. I det här dokumentet får du information om examensarbetet och om vad det innebär att delta. Syftet med denna studie är att ge kunskap om hur personer som jobbar för att stärka förtroendet till socialtjänsten upplever uppdraget.

Ditt deltagande är frivilligt och du har när som helst rätt att avbryta ditt deltagande utan att förklara varför. Intervjun kommer att spelas in om det känns okej för dig. Det är för att lättare bearbeta materialet efter intervjun och minimera risken att vi missförstår dig.

Ljudinspelningen och dina kontaktuppgifter är under arbetets gång tillgängliga endast för oss och vår handledare och raderas när examensarbetet har blivit godkänt. Uppgifter om de personer som ingår i studien kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet. Informationen du lämnar anonymiseras så att enskilda individer inte kan identifieras, och används endast för vår undersökning. Varken ditt namn eller den organisation du arbetar i kommer att publiceras. Om du efter intervjun bestämmer dig för att inte vilja vara med behöver du informera oss så snart som möjligt efter att intervjun genomförts.

Godkänd uppsats kommer att publiceras på den digitala databasen DiVA.

Genom att signera nedan samtycker du till att delta i studien och till att uppgifter om dig behandlas på det sätt som beskrivs ovan.

.....

Signatur Namnförtydligande

.....

Ort, datum

Kontaktuppgifter:

Sara Hansson Maleki: [REDACTED], Lott Törngren: [REDACTED]

E-post: [REDACTED]

Handledare Louise Yngve: [REDACTED]