

Unga vuxna som utvecklare av välfärdsservice  
- Ett delaktighetsperspektiv

Emma Murtonen  
Helsingfors universitet  
Statsvetenskapliga fakulteten  
Magisteravhandling  
Socialt arbete  
April 2019



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion Faculty Statsvetenskapliga fakulteten		Laitos/Institution- Department Magisterprogrammet i samhällsvetenskaper	
Tekijä/Författare – Author Emma Murtonen			
Työn nimi / Arbetets titel – Title Unga vuxna som utvecklare av välfärdsservice – Ett delaktighetsperspektiv			
Oppiaine /Läroämne – Subject Socialt arbete			
Työn laji/Arbetets art – Level Magisteravhandling		Aika/Datum – Month and year 04/2019	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 80 + 19
Tiivistelmä/Referat – Abstract			
<p>Den här avhandlingen har skrivits inom ramen för ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt kopplat till samarbetet mellan Helsingfors social- och hälsovårdssektor och Mathilda Wrede-institutet. Projektets syfte var att utveckla den svenskspråkiga servicen vid Navigatorm i Helsingfors. I projektet deltog professionella, servicebrukare, studerande, forskare och ledare. Det är i avhandlingens intresse att undersöka servicebrukarnas, det vill säga en grupp unga vuxnas, upplevelser av sin delaktighet i det föreliggande utvecklingsprojektet. Som teoretisk referensram används två perspektiv på delaktighet; ett som fokuserar på servicebrukares delaktighet inom välfärdsservice och ett som handlar om servicebrukares delaktighet inom forskning och utveckling av välfärdsservice.</p> <p>Materialet består av sammanlagt tio kvalitativa intervjuer med sju unga vuxna. Samtliga unga vuxna hade tidigare erfarenheter av välfärdsservice. De unga vuxna intervjuades tre gånger under projektets gång; en gång i början, en gång i mitten av och en gång i slutet av utvecklingsprojektet. Syftet var att få kunskap om de unga vuxnas erfarenheter och uppfattningar av sin delaktighet ur ett processperspektiv. För att öka förståelsen för deltagarnas uppfattningar, kartlades även deras förståelse av begreppet delaktighet och deras tidigare erfarenheter av delaktighet som servicebrukare. Intervjuerna analyserades genom en tematisk innehållsanalys.</p> <p>Studien visar att de unga vuxna hade en mångfacetterad bild av begreppet delaktighet. Avhandlingen visar på vikten av att få vara delaktig och framför allt av att känna sig delaktig i frågor som berör en själv. Delaktigheten är kopplad till starka känslor av att vara värdefull och nyttig medan en känsla av bristande delaktighet kan vara tung att hantera. Delaktighet handlar enligt de intervjuade inte enbart om att vara aktiv utan måste basera sig på frivillighet och deltagande på egna villkor, vilket även kan innebära att anta en mera tillbakadragen och passiv roll. Tidigare positiva erfarenheter av delaktighet var kopplade till gott bemötande medan tidigare negativa erfarenheter handlade om till exempel täta byten av personal. Utgående från sina tidigare erfarenheter hade de unga vuxna också i regel en kritisk syn på Navigatorms service. De unga vuxnas uppfattningar av sin delaktighet förändrades under projektets gång. I mitten av projektperioden upplevde de unga vuxna sig inte helt delaktiga på grund av bland annat svårt språkbruk och otydlig rollfördelning mellan olika medverkande aktörer. I slutet av projektet upplevde de unga vuxna att då deltagarnas roller blev tydligare och målsättningarna kändes gemensamma, ökade också känslan av delaktighet. I det stora hela upplevde de unga vuxna det aktuella projektet som lyckat. De unga vuxna ansåg att den egna medverkan hade bidragit till att ge också andra unga en röst och problemen ett ansikte utåt. De unga vuxna upplevde att de genom att vara med kunde förbättra servicen för andra unga i framtiden. För egen del såg de att upplevelsen av att delta i projektet bland annat hade gett dem positiva upplevelser och ett ökat självförtroende.</p> <p>På basis av tidigare forskning och den här studiens resultat kan man konstatera att unga främst av allt önskar bli bemötta på ett lyhört, reflexivt och avslappnat sätt av professionella. En fungerande relation mellan servicebrukare och professionell ses som till och med som den viktigaste aspekten som främjar känslan av delaktighet både som brukare av och vid utveckling av välfärdsservice. I den här studien framkommer vidare att modersmålets betydelse för känslan av delaktighet är viktig men inte lika central som att bli bemött på ett bra sätt. Däremot ses språkbruket överlag som viktigt för känslan av delaktighet. Utomstående parter förväntningar på ungas egen aktivitet kritiserades genomgående. Istället förväntar sig de unga vuxna i denna undersökning att få delta på egna villkor och utan att känna sig tvingade till det både när det gäller välfärdsservice och utveckling av välfärdsservice.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Unga, unga vuxna, servicebrukare, delaktighet, praktikforskning, projekt, utveckling, Navigatorm, välfärdsservice, svenskspråkig service			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information Handledare: Christian Kroll			

# Innehåll

1 Inledning	6
2 Unga, marginalisering och servicesystemet – begrepp och tidigare forskning	8
2.1 Ungas marginalisering och utsatthet	9
2.2 Ungas egna röster i marginaliseringsforskning	10
2.3 Unga i ett splittrat servicesystem	11
2.4 Unga idag	13
2.4.1 Svenskspråkiga ungas situation	14
3 Avhandlingen som en del av ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt	15
3.1 Utvecklings- och praktikforskningsprojektets syfte och målsättningar	16
3.1.1 De unga i utvecklings- och praktikforskningsprojektet	20
4 Teoretiska perspektiv och tidigare forskning	21
4.1 Delaktighet	21
4.2 Delaktighet inom välfärdsservice	23
4.2.1 Delaktighet i förhållande till empowerment, bemyndigande och välmående	25
4.2.2 Ungas delaktighet styrd av ett vuxenperspektiv	28
4.2.3 Relationen mellan servicebrukare och professionell	29
4.2.4 Modersmålets betydelse för delaktigheten	30
4.3 Delaktighet inom forskning och utveckling av välfärdsservice	31
4.3.1 Olika perspektiv och dimensioner på delaktighet inom forskning och utvecklingsprojekt	32
4.3.2 Ungas tankar om delaktighet i utvecklingsprojekt	33
4.4 Klient, servicebrukare, erfarenhetsexpert eller utvecklare?	35
5 Magisteravhandlingens frågeställningar	36
6 Metod och material	37
6.1 Kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod	38
6.2 Metodologiska ansatser vid dataanalysen	39
6.3 Kvalitativ innehållsanalys	40
7 Etiska överväganden	43

8 Intervjuprocessen	47
9 Resultat	50
9.1 Ungas tankar om begreppet delaktighet	50
9.1.1 Aktivitet och delaktighet	51
9.1.2 Frivillig delaktighet	52
9.1.3 Delaktighet som en känsla	53
9.1.4 Modersmålet och delaktighet	54
9.2 Tidigare erfarenheter av delaktighet inom välfärdsservice	55
9.2.1 Ungas erfarenheter av delaktighet vid Navigatorn	56
9.3 Deltagande i utvecklings- och praktikforskningsprojektet	58
9.3.1 Upplevelser av delaktighet	59
9.3.2 Ungas bidrag till arbetet	62
9.3.3 Att arbeta tillsammans i nätverk	62
9.4 Ett processperspektiv på delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet	63
9.4.1 Upplevelser av delaktighet över tid	64
9.4.2 Dimensioner av delaktighet	66
9.4.3 Lärdomar av utvecklings- och praktikforskningsprojektet	67
9.4.4 Ungas bidrag till utvecklings- och praktikforskningsprojektet	68
9.5 Ung vuxen, servicebrukare eller erfarenhetsexpert?	69
10 Diskussion	71
10.1 Sammanfattande diskussion	71
10.2 Reflektioner	77
10.2.1 Slutkommentar och tack	80
Källförteckning	81
Bilaga 1: Inledande informations-e-post	91
Bilaga 2: Informationsbrev	92
Bilaga 3: Samtyckesformulär	94
Bilaga 4: Intervjuguide	95

## **Tabellförteckning**

Tabell 1: Intervjufaserna med ämnesområde	42
---	----

## **Figurförteckning**

Figur 1: Faser i BPU-modellen	18
Figur 2: Intervjufaserna steg för steg	48
Figur 3: Delaktighetskarta	50

# 1 Inledning

Diskussionen om unga och ungas livssituationer är knappast något som lyckats undgå någon idag. Trots att diskussionen om unga som förts under 2000-talet lätt kan upplevas som både ny och akut, tyder tidigare studier på att oron över unga varit ett aktuellt samtalsämne redan länge (se bl.a. Määttä & Keskitalo 2014; Aaltonen et al. 2015; Harkko et al. 2016; Ristikari et al. 2018).

Den ekonomiska kris i Finland som utlöstes av den globala finanskrisen 2007–2008 ledde bland annat till ett omfattande ungdomsarbetslöshetsproblem. För att försöka råda bot på detta, har ett flertal sysselsättningspolitiska åtgärder vidtagits. (Harkko et al. 2016; Väisänen 2012.) En sådan åtgärd är ungdomsgarantin från 2013 (Arbets- och näringsministeriet 2012; Ristikari et al. 2018, 10), och en verksamhet som sedermera kopplats till ungdomsgarantin är den så kallade Navigator-servicen (på finska Ohjaamo) (Westerback 2016; Ristikari et al. 2018, 10). Navigatorerna är riksomfattande lågröskelservicepunkter där all service som en ung person under 30 år kan tänkas behöva skall ges på ett och samma ställe (Westerback 2016). Också i annan lagstiftning har ungas frågor getts utrymme och ungdomslagen lyfter fram allt från unga och deras rättigheter till omfattande service som avser att gynna unga på flera plan (Ungdomslag 1285/2016).

Jag har själv intresserat mig för gruppen unga/unga vuxna under en stor del av min studietid. År 2015 skrev jag min kandidatavhandling ”*Marginalisering, medier och moralisk panik. Marginaliseringen av unga framställt i Helsingin Sanomat*” som bland annat behandlade hur marginaliserade unga diskuterats i medierna under en viss tidsperiod. En av slutsatserna i den studien var att det främst är politiker och beslutsfattare som styr diskussionen i medierna om unga och deras utsatthet i samhället. Också i mina magisterstudier har jag funderat på ungdomsfrågor i kursen i praktikforskning. Studien ”*Socialt arbete över gränserna – Ett samarbete mellan det sociala arbetet i den psykiatriska öppenvården och vuxensocialarbetet*” (2016) gjordes inom ramen för denna kurs som ett samarbete mellan vuxensocialarbetet och den psykiatriska öppenvården. Undersökningens syfte var att föra dessa två sektorer närmare varandra särskilt då det kommer till gemensamma unga servicebrukare. Jag

hade alltså innan magisteravhandlingen fördjupat mig i ungas utsatthet på olika sätt, bland annat genom mediegranskning och genom att intervjua professionella om ungas situation. Med tanke på min avhandling hade jag från början ett intresse av att fokusera på de ungas egna röster som för mig ännu var ett utforskat territorium inom det här temat.

Jag blev i januari 2018 erbjuden möjligheten att delta i ett större utvecklings- och praktikforskningsprojekt vars syfte var att utveckla den svensk- och tvåspråkiga servicen inom Navigatorn i Helsingfors. Projektet var ett samarbete mellan Helsingfors social- och hälsovårdssektor och Mathilda Wrede-institutet och målsättningen var att genom praktikforskning föra samman professionella, unga vuxna servicebrukare, forskare, ledare och studerande för att utveckla den svenskspråkiga servicen vid Navigatorn i Helsingfors (Westerback 2018). Med tanke på mitt intresse för ungdomsforskning, tog jag med glädje emot den här chansen till samarbete och formade utgående från både mina egna intressen och projektets målsättningar ett fokus som kom att handla om unga servicebrukares röster. En stor del av den ungdomsforskning som gjorts tidigare har varit statistisk och ungas egna röster har saknats, hävdar bland annat Aaltonen och Berg (2015) och Gretschel och Myllyniemi (2017).

En relaterad fråga som ligger i tiden är diskussionen om det allt mer mångsidiga involverandet av servicebrukare inom både välfärdsservice och utvecklandet av den (Niskala et al. 2017). Utgående från det här har jag som teoretisk utgångspunkt i min avhandling valt olika perspektiv på delaktighet; ett som fokuserar på delaktighet inom välfärdsservice och ett som handlar om delaktighet inom forskning och utveckling av välfärdsservice. I bägge perspektiven ligger servicebrukarens delaktighet i fokus. (Se bl.a. Barber 2009; Sweeney & Morgan 2009; Kiilakoski & Gretschel 2012; Palsanen & Kääriäinen 2015; Niskala et al. 2017; Miettinen et al. 2017; Talentia 2018.) *Syftet med avhandlingen är att få kunskap om de unga vuxnas erfarenheter och uppfattningar av sin delaktighet ur ett processperspektiv. För att öka förståelsen för deltagarnas uppfattningar, kartlades även deras förståelse av begreppet delaktighet och deras tidigare erfarenheter av delaktighet som servicebrukare.*

I kapitel 2 presenterar jag fenomenet unga och ungas komplexa liv. Jag lyfter fram marginalisering och exkludering som begrepp och också NEET-unga som innefattar

unga som riskerar falla mellan stolarna. Jag beskriver även Navigator-verksamheten och avslutar kapitlet med att kort presentera nya studier om unga idag och hur just svenskspråkiga unga har det i förhållande till majoriteten. I kapitel 3 behandlar jag kontexten inom vilken avhandlingen är utförd, det vill säga utvecklings- och praktikforskningsprojektet i sin helhet. I kapitel 4 redogör jag för avhandlingens teoretiska utgångspunkter och för tidigare forskning kring delaktighet. I kapitel 5 formuleras avhandlingens frågeställningar. I kapitel 6 diskuteras intervjumetoden som använts för att samla in materialet och också innehållsanalysen, min analysmetod, presenteras närmare. Etiska överväganden lyfts fram i kapitel 7 och i kapitel 8 redogör jag för de tio intervjuerna jag utfört. I nionde kapitlet presenteras studiens resultat och i det sista, tionde kapitlet, sammanfattar, diskuterar och reflekterar jag kring studiens resultat och själva avhandlingsprocessen.

## **2 Unga, marginalisering och servicesystemet – begrepp och tidigare forskning**

Ungas situation i samhället har under de senaste åren lyfts fram i hög utsträckning men oron för de unga är ingalunda ny (Määttä & Keskitalo 2014, 197; Aaltonen et al. 2015, 9). Westerback (2016, 8) diskuterar att diskussionen kring marginaliseringen av unga till och med tenderar vara aningen överanalyserad. Också Aaltonen et al. (2015, 9) konstaterar att överdriven retorik förekommit och trots att det är av stor vikt att lyfta fram ungas utsatthet, har det också lett till att unga kategoriserats, stämplats och diskuterats på ett sätt som skapat moralisk panik. Aaltonen et al. (2015) för fram att marginaliseringsdiskussionen varierat över tid. Oron för ungas situation tog fart på 1980-talet då diskussionen främst kopplades samman med traditionell fattigdomsforskning. 1990-talets våg präglades av den aktuella ekonomiska depressionen och då handlade ungdomsdiskussionen om unga som hamnade utanför utbildning och arbetsliv. Även Harkko et al. (2016, 12) diskuterar att den ekonomiska nedgången inverkade stort på ungas position på arbetsmarknaden. Den tredje vågen inträffade på 2010-talet då man inom politiken blev intresserad av att ”åtgärda” ungas problem och ”ta tag” i ungas svåra livssituationer. (Ibid.; Aaltonen et al. 2015.) En stor del av den senaste tidens oro bottenar i den globala finanskrisen 2007–2008 då många unga runt om i Europa blev arbetslösa (Harkko et al. 2016, 12; Väisänen 2012, 7). Määttä och Määttä (2015, 5) för också fram att ungas situation intresserat redan under



en lång tid och att det i hög grad forskats kring och skrivits rapporter om unga som befinner sig utanför arbetsliv och utbildning. Dock lyfter författarna fram att man gång på gång kommer till liknande forskningsresultat; det brister på många plan i den service som riktas till unga och ändå lyckas man inte skapa rätt slags praxis. Westerback (2016, 8–9) konstaterar att det gjorts politiska satsningar för att förbättra de ungas situation på flera plan men att interventionerna hittills varit mer fokuserade på individen än på de rådande strukturerna i samhället.

## **2.1 Ungas marginalisering och utsatthet**

Då man diskuterar marginalisering som begrepp, kan man konstatera att olika ord använts över tid för att beskriva liknande fenomen (Angelin 2009, 51). Angelin (2009, 56–57) diskuterar skillnaden mellan social exklusion och marginalisering och lyfter fram att en exkluderad person är utanför medan en marginaliserad individ fortfarande befinner sig i marginalen, alltså på gränsen mellan att vara exkluderad och inkluderad. Med marginalisering avses dock i korthet ett oönskat tillstånd av ofullständigt deltagande och otillräckliga grundläggande resurser. (Ibid.; Palola et al. 2012, 12; Määttä & Keskitalo 2014, 197.)

Ungas utsatthet och marginalisering är ett komplext fenomen som kräver mer än bara en enkel förklaring. Lehtonen och Kallunki (2013) och Levitas et al. (2007, 18–19) lyfter fram att det allt som oftast handlar om olika problem som hopar sig och som tillsammans kan leda till att en ung person faller utanför de rådande strukturerna i samhället. På individnivå handlar marginalisering ofta om en bredare skala sociala problem och det kan innefatta att man hamnar utanför familje- och vänskapsrelationer, utanför utbildning och arbetsliv och utanför det samhälleliga stödet. (Lehtonen & Kallunki 2013; Levitas et al. 2007, 18–21.) Määttä och Keskitalo (2014, 197) beskriver problemen som kumulativa, det vill säga flera problem som samlas på varandra. Ristikari et al. (2016) och Ikäheimo (2015, 21) menar att alla dessa ovannämnda faktorer påverkas av den ungas bakgrund. Det här innebär att riskfaktorerna uppkommer redan i barndomen, till och med så tidigt som i fosterstadiet (Ristikari et al. 2016). Man kan också tala om ett så kallat socialt arv då det kommer till risken att falla utanför systemet och det finns ett bevisat samband mellan föräldrarnas levnadsstandard och barnens framtida levnadsvillkor (Myrskylä 2012; Saikkonen et al. 2015, 15; Ristikari et

al. 2016, 6; Larja et al. 2016; Harkko et al. 2016, 16). Ett flertrått författare lyfter fram att unga som saknar en andra stadiets utbildning löper större risk för marginalisering, för psykisk ohälsa, sämre allmän hälsa och ekonomiska problem. (Larja et al. 2016; Gretschel & Myllyniemi 2017, 6; Aaltonen et al. 2015, 129.) Aaltonen et al. (2015, 128) argumenterar för att begreppet marginaliserade unga är problematiskt eftersom unga utanför arbete och studier inte kan ses som en enhetlig grupp. Unga tenderar röra sig mellan olika stadier av utanförskap beroende på bland annat personlig bakgrund och nuvarande livssituation men också på arbetsmarknadsmässiga orsaker. Unga kan sällan anses tillhöra en bestående position av marginalisering. (Ibid.; Myrskylä 2012, 15; Ikäheimo 2015, 17–20; Aaltonen & Berg 2015, 76–77.)

För att få en bild av hur många unga som befinner sig i marginalen på ett eller annat sätt har man ofta använt sig av arbetslöshetsgraden som krisindikator (Larja 2013). Denna mätare tar dock inte i beaktande de unga som befinner sig utanför arbetskraften, det vill säga den grupp som löper störst risk för att marginaliseras (ibid.; Asplund & Koistinen 2014, 34–37) Larja et al. (2016) menar att den så kallade NEET-indikatorn har föreslagits som alternativ till arbetslöshetsgraden som mätare för ungas utanförskap. NEET är en förkortning på *Not in Employment, Education or Training* (ibid.; Asplund & Koistinen 2014, 33; Eurostat 2017). Westerback (2016, 6) lyfter fram att drygt 18 % av finska unga i åldern 20–24 år anses ha NEET-status och författaren tolkar det som att det mer kan ha att göra med förändringar i utbildningskedjan än arbetsmarknadsrelaterade orsaker. NEET-indikatorn innefattar dock även dem som av naturliga orsaker inte befinner sig inom skolvärlden eller på arbetsmarknaden. Naturliga orsaker kan tänkas vara väntan på att rycka in i militären, läsning till inträdesförhör, mellanår, sommarlov från studier och så vidare (Larja et al. 2016).

## **2.2 Ungas egna röster i marginaliseringsforskning**

Det presenteras ofta statistik på ungas utsatthet i samhället men ungas egna röster är ofta något som faller bort då man gör undersökningar om deras situation (Gretschel & Myllyniemi 2017, 6). Också Aaltonen och Berg (2015, 41) konstaterar att ungas egen erfarenhet utnyttjats väldigt lite inom marginaliseringsforskning. Gretschel och Myllyniemi (2017, 6) hävdar att man genom att höra de unga själva kan få en ökad förståelse för hur man till exempel politiskt kunde rikta resurser rätt då det kommer till

att förebygga ungas marginalisering och svara på deras egentliga behov. Författarna för fram att man genom den här kunskapen kunde bygga ett mer jämlikt samhälle, inte bara med tanke på ekonomiska resurser utan också med tanke på attityder (ibid. 6–7). Det här diskuteras också av Aaltonen et al. (2015, 41) som ändå lyfter fram att man under inga omständigheter därigenom får individualisera problemen eller skjuta över ansvaret på den unga själv trots att man gärna vill höra deras röster inom forskning.

Gretschel och Myllyniemi (2017) har intervjuat finska NEET-unga i åldern 15–29 år. I intervjuerna framkommer bland annat att NEET-unga själva inte uppfattar till exempel bristen på utbildning och arbete som det största problemet, utan ser ensamhet och bristen på vänner som den största riskfaktorn för utanförskap. Hälften av deltagarna i intervjun uppfattar sig inte som marginaliserade över huvud taget, medan varannan ser sig själv som ganska marginaliserad. Enbart 3 % ser sig som väldigt marginaliserade. I intervjuerna gavs ingen definition på marginalisering utan man lät de unga själva tolka begreppet. (Ibid. 13–14, 33–35.) Aaltonen och Berg (2015, 122–123) har också i intervjuer med unga försökt få en bild av hur unga tänker kring marginaliseringsdiskussionen. De unga lyfter i de intervjuerna fram strukturella problem som till exempel bristen på arbetsplatser och en icke-fungerande ungdomsgaranti som orsaker till att unga faller utanför systemet. De unga för också fram att unga överlag ses som lata trots att ingen ung väl önskar marginaliseras. I intervjuerna nämner de unga att man istället borde tala om hur samhället marginaliserar än att unga på grund av sig själva är marginaliserade. Liksom de unga i Gretschel och Myllyniemi (2017), anser också dessa unga att marginalisering handlar om brutna sociala kontakter, depression och mobbning. Marginalisering som en stämpel som ges utifrån men också individens eget ansvar kommer fram i intervjuerna av Aaltonen och Berg (2015, 122–123)

### **2.3 Unga i ett splittrat servicesystem**

Genom en mängd olika samhälleliga åtgärder har man försökt komma åt de problem som är direkt kopplade till ungas komplexa livssituationer som beskrivs i tidigare kapitel. En av många åtgärder är den så kallade ungdomsgarantin från 1.1.2013. Med ungdomsgarantin avses att varje ung person under 25 år samt nyutexaminerade unga under 30 år är berättigade till en arbetsplats, praktikplats, studieplats eller

rehabiliteringsplats inom loppet av tre månader från den dag då arbetslösheten inletts (Arbets- och näringsministeriet 2012, 48). Westerback (2016, 9) konstaterar att ungdomsgarantin till och med kan ses som en av främsta aktiveringsåtgärderna i syfte att förebygga ungas utsatthet.

Määttä och Keskitalo (2014, 198) diskuterar att det i det splittrade servicesystemet är vanligt att olika aktörer arbetar självständigt och att man enbart bär ansvar för de frågor som kopplas till det egna yrkeskunnandet. Det här har många gånger lett till att servicebrukaren inte hamnar rätt i ”servicedjungeln” eller att servicen inte är kontinuerlig. För servicebrukare med mångfacetterade problem har det föreslagits ett mer integrerat servicenätverk där olika aktörer arbetar sida vid sida. I flera olika länder har man redan byggt upp samarbetete mellan olika sektorer och också i Finland har man genomfört sådana här samarbetsmodeller men med särskilt fokus på långtidsarbetslösa. Määttä och Keskitalo (ibid., 203–204) har funnit att samarbetet sektorer emellan ses av professionella som värdefullt då det kommer till ungas ärenden. Särskilt nyttan av att arbeta tillsammans med bekanta samarbetspartners lyfts fram. Att dela praxis, verksamhetsmodeller och att öppet kunna föra dialog anses vara av stor vikt då det kommer till ett fungerande samarbete. Författarna framhåller att då man arbetar med servicebrukare med många olika svårigheter, vore det viktigt att skapa ett nätverk av en mängd olika sakkunniga som arbetar nära varandra. I nätverket skulle var och en veta vem den unga skall vända sig till med olika frågor. Nätverksarbetet skulle erbjuda den unga helhetsmässig service som i längden skulle minska risken för missförstånd och öka på sannolikheten för en tidigare lösning på den ungas situation. Määttä och Keskitalo (ibid., 204) lyfter fram den så kallade ”No Wrong Door”-metoden som poängterar just det här; alla aktörer vet vem som sköter vad och kan hänvisa den unga till rätt slags service utan att denne behöver springa från lucka till lucka.

Också Kautto et al. (2017, 14) lyfter fram att det inom ungdomsforskning framkommit att servicen riktad till unga personer är splittrad och okoordinerad. Om den unga själv inte har de resurser som krävs för att orientera mellan olika luckor, är det lätt hänt att den unga faller mellan stolarna och riskerar att marginaliseras. Dessa tankar förs också fram av Määttä och Määttä (2015, 7). Särskilt lågtröskelverksamhet har lyfts fram som något man saknat på fältet och därav började man också visionera om den så kallade Navigator-modellen (ibid.).

Navigatorn (på finska Ohjaamo) är en av de åtgärder som är direkt kopplad till ungdomsgarantin och dessa ovannämnda tankar om nätverksamarbete. Navigatorerna är riksomfattande lågtröskelservicepunkter där all service som en ung person under 30 år kan tänkas behöva kan ges på ett och samma ställe. Määttä (2017, 7) beskriver Navigatorn som service som ges vid en lucka dit en ung person kan komma utan rädsla att bli stämplad. Man kan komma utan tidsbokning och man kan till och med vara anonym. Servicen som erbjuds vid Navigatorerna är sådan som stöder den unga att komma ut på arbetsmarknaden eller studier samt överlag hjälper i frågor som gäller livshantering. (Ibid.; Määttä & Mättä 2015, 7–8.) Socialvårdslagen och ungdomslagen har som ändamål att garantera bland annat lågtröskelverksamhet och främjandet av ungas delaktighet (Westerback 2016, 16; Socialvårdslag 30.12.2014/1301; Ungdomslag 1285/2016). Riikonen och Määttä (2018) för också fram att unga överlag är mycket nöjda med Navigatorns service och ger den väldigt goda vitsord. Enligt en kartläggning som lyfts fram av Westerback (2016, 22) har de svenskspråkiga ungas andel i den fördjupade handledningen vid Helsingfors Navigatorn från januari till juli 2016 varit 7 %. Med fördjupad handledning avses en långsiktigare process där den unga får en egen kontaktperson och eventuellt ett mångprofessionellt team omkring sig.

## **2.4 Unga idag**

Omfattande studier påvisar att finländska unga som är födda 1997 under sin livstid genomgått många märkbara reformer och lagförändringar då det kommer till barns delaktighet, deras rätt att bli hörda samt till ungas rätt till delaktighet (Ristikari et al. 2018, 10). Trots den ständigt pågående orosdiskussionen, tyder undersökningar på att de flesta finska barn och unga mår bra idag. Familjer mår i det stora hela bra och välmående i familjerna till och med ökar. Trots allt finns det också en mindre grupp som möter på mångfacetterade problem både i barndomen och i vuxenlivet och riskerar därmed marginalisering. (Ibid.) Ristikari et al. (ibid.) har studerat årskullen född 1997 och jämför den med årskullen född 1987 (se också Ristikari et al. 2016). Unga födda 1997 har i regel högre utbildade föräldrar än årskullen 1987. I utnyttjandet av utkomststöd kunde man inte hitta större skillnader, detsamma gäller för studieframgången. I huvudsak verkar flickor få bättre skolvitsord än pojkar under perioden. Årskullen 1997 har använt mer specialsjukvård än kullen född tio år innan och det här syns också i användandet av psykiatriska läkemedel. 1997 födda placerades

utanför hemmet nästan dubbelt så ofta i jämförelse med kullen 1987 medan till exempel kriminaliteten ser ut att sjunka. (Ristikari et al. 2018.)

Ristikari et al. (2018) hävdar att den största delen barn och unga alltså mår bra idag och många av de reformer som gjorts genom åren har förbättrat barns och ungas position i samhället. Dock för författarna också fram att studien tyder på att svårigheterna hos en minoritet trots allt redan uppkommer i ett väldigt tidigt skede, vilket ännu tyder på att förbättringar måste ske. Författarna kritiserar också att det nuvarande stödsystemet ännu heller inte lyckas hjälpa dem som behöver det allra mest trots att man sätter mycket resurser på att förverkliga detta. De för fram att trots att servicen är omfattande, tyder mycket på att föräldrarnas och familjens förutsättningar fortfarande är styrande då det kommer till hur barn och unga mår senare i livet. Jämlikheten förverkligas inte tillräckligt bra, för författarna fram. (Ibid.) Det här gäller också skillnaderna mellan flickor och pojkar; pojkar klarar sig sämre i skolan medan flickorna köper mer psykiatriska läkemedel. Pojkar begår också i regel oftare brott än flickor. Ristikari et al. (ibid.) för fram att pojkar istället för att nås av service eventuellt begår brott vid psykisk ohälsa och att det över huvud taget finns mycket att studera då det kommer till skillnaderna mellan könen i förhållande till serviceutbudet.

#### **2.4.1 Svenskspråkiga ungas situation**

Englund (2008, 44) lyfter fram att det finns en hel del rapporter och utredningar om svenskspråkig social- och hälsovård men att det är svårare att hitta material som beskriver det svenska språkets betydelse för svensktalande servicebrukare. Också ungas situation diskuteras mycket men det som mer sällan lyfts fram är hur situationen mera specifikt ser ut för svenskspråkiga unga. Med det här som bakgrund lät tankesmedjan Magma 2018 göra en enkätundersökning med fokus på svenskspråkiga unga i åldern 15–19 år runt om i landet (Wrede-Jäntti 2018). Undersökningarna gjordes i huvudsak per telefon men elektroniska svar möjliggjordes också. Sammanlagt 800 unga svarade på enkäten. Utgående från den här undersökningen kan man konstatera att svenskspråkiga unga inte i det stora hela avviker från de övriga och också de svenskspråkiga unga överlag är nöjda med sina liv. Medeltalet (vitsordsskalan 4–10) för frågorna som behandlade tillfredsställelse med livet låg mellan 7,8 och 8,9. Pojkarna ger överlag högre vitsord än flickorna, både i den nationella ungdomsbarometern och i den svenskspråkiga ungdomsbarometern. I jämförelse med den nationella

ungdomsbarometern ger de svenskspråkiga flickorna genomgående lägre vitsord för frågor som gäller utseende och psykisk hälsa, vilket väcker frågan om svenskspråkiga flickors mående både i jämförelse med pojkarnas och med flickor i Finland överlag. Trots allt är vitsorden för samtliga grupper höga. (Ibid.)

I följande kapitel fortsätter jag med att begripliggöra sammanhanget inom vilket avhandlingen är skriven.

### **3 Avhandlingen som en del av ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt**

Den föreliggande avhandlingen är skriven som en del av ett större utvecklings- och praktikforskningsprojekt kopplad till samarbetet mellan Helsingfors social- och hälsovårdssektor och Mathilda Wrede-institutet. För att förstå inom vilken kontext avhandlingen är skriven, beskrivs utvecklings- och praktikforskningsprojektet i sin helhet i det här kapitlet. Avhandlingens frågeställningar beskrivs närmare i kapitel 5.

Utvecklings- och praktikforskningsprojektet bottnar i Helsingfors social- och hälsovårdssektors reform och strategi där målsättningen är att kunna definiera behovet av service snabbare och erbjuda tjänsterna mer exakt riktade (Westerback 2018). Uppdragets fokus ligger på Navigator-verksamheten i huvudstadsregionen och speciellt på den svensk- och tvåspråkiga servicen vid Navigatorn i Helsingfors. Då man planerade och ansökte om finansiering för den nationella Navigator-servicen lyftes det upp som viktigt att kunna trygga servicen också för svenskspråkiga unga. I huvudstadsregionen löste man det här genom att samarbeta mellan Navigator-nätverken i Helsingfors, Esbo och Vanda. Den svenskspråkiga servicen har förverkligats mer regionalt än kommunalt till skillnad från den finskspråkiga servicen. Man önskade dock inte skapa en helt egen svenskspråkig enhet utan man valde att inom de existerande Navigatorerna ta hand om också den svenskspråkiga servicen och utvecklandet av den. Den svenskspråkiga servicen har idag tryggats genom samarbete med Föreningen Luckan och den service som erbjuds vid Navigatorerna kompletteras med köptjänster. (Ohjaamo 2017, 50; Westerback et al. 2019.) En av Navigators grundläggande målsättningar är att i tvåspråkiga kommuner erbjuda service på de båda inhemska språken (ANM 2018).

I en kartläggning gjord av Westerback (2016) framkommer att koordineringen av den svenskspråkiga servicen vid Navigatorerna i huvudstadsregionen varit otillräcklig och kräver arbete på heltid i varje kommun i huvudstadsregionen. Det svenskspråkiga nätverksarbetet har kommit i gång småskaligt men exakta strukturer och ramar för arbetet saknas. Önskvärt vore att de finsk- och svenskspråkiga nätverken skulle komma närmare varandra genom Navigator-verksamheten. För att garantera god service på svenska borde man ta vara på det mångprofessionella kunnandet som finns vid Navigatorm och för att uppnå detta borde de svenskspråkiga professionella bli en del av det professionella teamet. (Westerback 2018.)

### **3.1 Utvecklings- och praktikforskningsprojektets syfte och målsättningar**

Utvecklings- och praktikforskningsprojektet har utförts som en praktikforskning med inspiration från en så kallad Living Lab-praktikforsknings- och utvecklingsmiljö. Praktikforskningens syfte är att föra samman den akademiska världen med den praktiska och idén är att bägge sidor kan utnyttja kunskap som den andra parten innehar. Genom praktikforskning önskar man minska på klyftan mellan praktik och forskning och önskvärt är att uppnå en dialog som resulterar i sådan kunskap som alla parter på sätt eller annat kan dra nytta av. (Saurama & Julkunen 2009, 295–296, 302–304.) För att uppnå det här förutsätts att olika aktörer, som till exempel praktiker, ledare och servicebrukare aktivt deltar (ibid. 77). För utvecklings- och praktikforskningsprojektet i fråga handlar det i praktiken om att centrala ungdomsaktörer i huvudstadsregionen (främst i Helsingfors) som erbjuder välfärdsservice för unga i åldern 15–29 år bjöds in för att delta i en seminarierie under perioden juni 2018 till januari 2019. De professionella bestod av representanter för Navigatorm, kommunen och tredje sektorn. Förutom professionella deltog också en grupp unga vuxna med servicebrukarerfarenheter, studerande och forskare. De unga (N=7) var i åldern 18–26 år. Dessa rekryterades av Mathilda Wrede-institutet. Studerande som deltog var två kandidatstuderande vid Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet samt jag som magisterstuderande vid Helsingfors universitet. En parallell grupp bestående av centrala beslutsfattare formades också. (Westerback et al. 2019.)

Utvecklings- och praktikforskningsprojektets intresse var att stöda utvecklandet av det tvåspråkiga (finska-svenska) mångprofessionella Navigator-arbetet och på så sätt

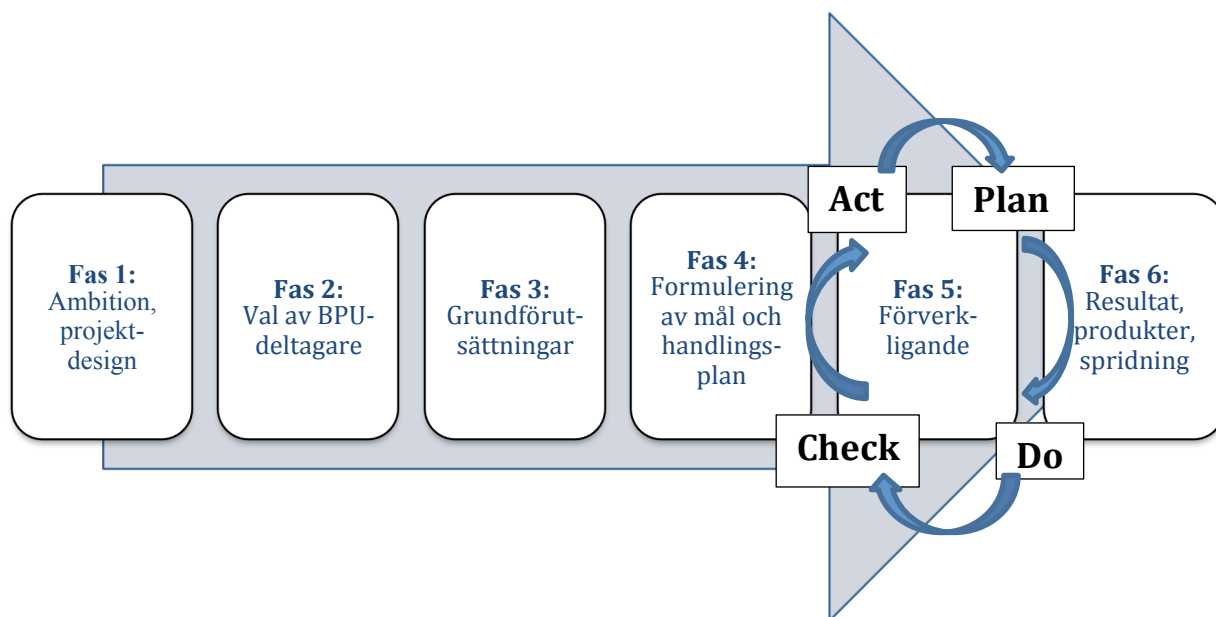


utveckla välfärdsservice främst riktad till unga utanför arbete och studier, det vill säga unga med NEET-status. Strävan var bland annat att föra de centrala aktörerna närmare varandra och skapa ett nätverk för samarbetet mellan dessa. (Westerback et al. 2019.) Samtidigt erbjöd praktikforsknings- och utvecklingsprojektet en plattform för kompetensutveckling genom att samla ihop sakkunniga, professionella och servicebrukare och tillsammans reflektera över teori och praktik. Sammanfattningsvis var projektets syfte och målsättningar att stärka tillgängligheten av service för svenskspråkiga unga och skapa ett svenskspråkigt nätverk tillsammans med det finskspråkiga fältet. Nätverkets mål var bland annat att i fortsättningen garantera service med principen ”service från en lucka” även för svenskspråkiga unga. Målsättningen var också att processen i sin helhet resulterar i ett nätverk som är förankrat i ledning och servicestrukturer där professionella stöder unga på nya sätt. (Ibid.) Utvecklings- och praktikforskningsprojektet i sin helhet är i linje med Grunderna för Navigatorn (ANM 2018) och Mathilda Wrede-institutets strategi som för fram det dialogiska mötet mellan olika aktörer (Mathilda Wrede-institutet 2018). (Westerback et al. 2019.)

### **3.2 Förverkligandet av utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

Liksom tidigare nämns, har utvecklings- och praktikforskningsprojektet inspirerats av en så kallad Living Lab-praktikforsknings- och utvecklingsmiljö. Living Lab är en forsknings-, utvecklings- och innovationsprocess som handlar om att utveckla ny service genom en fleraktörsmodell. Living Lab innehåller viktiga element som innefattar bland annat att servicebrukaren är en aktiv del av verksamheten, det vill säga att hen inte är en passiv del som undersöks utan en aktiv och jämlik aktör i processen. (Innokylä 2018; Metz 2018.) För att skapa en ram för Living Lab-nätverket i utvecklings- och praktikforskningsprojektet var det aktuellt att utgå från och kanske främst inspireras av det så kallade Best Practice Unit (BPU). BPU handlar om att använda nätverk som skapare och användare av kunskap (Wenger 1998). BPU baserar sig på liknande tankar som praktikforskning (se bland annat Julkunen 2014, 81–82) och handlar om att sammanföra forskning och praktik (Wilken et al. 2013, 133). Wilken et al. (ibid.) lyfter fram att BPU använts inom utvecklingsprojekt där centrala aktörer samarbetat i likhet med det föreliggande projektet. Som inspiratör för BPU och med sin kunskap om just Living Lab bjöds professor Judith Metz från Hogeschool van

Amsterdam in för att delta vid ett av seminarierna som ordnades för det aktuella Living Lab-nätverket (Metz 2018).



**Figur 1: Faser i BPU-modellen**

(Van Gizjel, Koraichi & Vriend 2011, översatt av Westerback i Westerback et al. 2019).

I figur 1 ovan beskrivs processen för utvecklings- och praktikforskningsprojektet. BPU-modellen (figur 1) är indelad i sex faser som börjar med att i fas 1 kritiskt granska den aktuella praktiken; vad fungerar och vad önskar man utveckla? I den andra fasen väljs aktörerna ut och i utvecklings- och praktikforskningsprojektet handlar det om praktiker, servicebrukare, studerande och forskare som sammanlagt bestod av ungefär 20 personer. Parallellt fungerade en grupp beslutsfattare. I fas 3 definieras grundförutsättningarna för att arbetet skall kunna göras. Processen inleddes med förhandlingar med nyckelpersoner i chefspositioner och efter det här ansöktes det om forskningstillstånd. Förhandlingarna med chefsnivån fortsatte under 2018 och 2019. Målsättningarna för utvecklings- och praktikforskningsprojektet har konstant diskuterats även med nätverksmedlemmarna. En hög nivå av engagemang förutsätts av samtliga medlemmar. I fas 4 definierar man BPU:s målsättningar och handlingsplan som lyfts fram i tidigare kapitel.

Fas 5 handlar om förverkligandet och i utvecklings- och praktikforskningsprojektet och jag har valt att beskriva den här fasen närmare med tanke på dess relevans för avhandlingens frågeställningar som presenteras närmare i kapitel 5. Utvecklings- och praktikforskningsprojektet förverkligades i form av sex förmiddagsseminarier med start i juni 2018 och slut i januari 2019. Seminarierna ordnades i regel en gång i månaden under den här perioden. Vid fem av seminarierna erbjöds deltagarna först en föreläsning av en inbjuden gäst. Föreläsarna var både inhemska och utländska sakkunniga som hade valts ut på basis av relevans för utvecklings- och praktikforskningsprojektets syfte och målsättningar. Efter varje föreläsning ordnades det för nätverket en workshop där deltagarna fick diskutera kring olika frågor kring föreläsningstemat (för en mer detaljerad beskrivning av seminarieserien och workshoparnas innehåll se Westerback et al. 2019). Workshoparna förverkligades genom att dela gruppen på ungefär 20 deltagare i 3–4 mindre grupper. I dem deltog representanter för de olika aktörerna i nätverket, det vill säga professionella, studerande och servicebrukare. I regel bestod grupp sammansättningen av 3–4 professionella, en studerande och 1–2 servicebrukare per grupp. Med undantag för det första seminariet, där deltagandet var större än vid de övriga, var deltagarantalet i huvudsak det samma under hela projektets gång och oftast var det samma personer som deltog vid de olika seminarierna. Det här förutsatte engagemang från deltagarnas sida. Efter varje workshop sammanställde forskarna materialet som deltagarna hade producerat och utgående från materialet formades också de produkter som nätverket önskade att skulle framställas som resultat av utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Vid det sjätte och sista seminariet sammanfattades seminarieserien och resultaten för nätverksdeltagarna. För gruppen av servicebrukare ordnades det också en paneldiskussion där de framför den övriga gruppen fick diskutera sina tidigare erfarenheter av välfärdsservice men också erfarenheter av medverkan i det föreliggande utvecklings- och praktikforskningsprojektet.

Utvecklings- och praktikforskningsprojektet förverkligades på tre språk; svenska, finska och engelska. Seminarierna gick på dessa tre språk medan workshoparbetet främst gick på svenska med tanke på att det i huvudsak var svenskspråkiga aktörer som deltog i projektarbetet. Trots allt förekom diskussioner på finska också i workshoparbetet. Det var inte en förutsättning från projektets sida att deltagarna behärskade flera språk än svenska och det var möjligt att ställa frågor på det egna modersmålet till föreläsarna. Forskarna erbjöd översättningshjälp vid behov.

I den sista fasen i modellen presenteras de resultat, produkter och den spridning man önskar att BPU får. I projektet strävade BPU efter att skapa ett svenskspråkigt Navigator-nätverk i samarbete med det finskspråkiga fältet. Man önskade utveckla konkreta verktyg som stöder de professionella i sitt arbete. Man ville också få till stånd att samarbetsnätverk som är väl förankrat i ledning och servicestrukturer är professionella stöder unga på nya sätt. De konkreta produkterna av nätverket i fråga önskades vara öronmärkta svenskspråkiga kontaktpersoner vid Navigatorm samt en servicekarta för att stöda Navigator-kontaktpersonerna i att komma i kontakt med det svenskspråkiga nätverket. Förutom en servicekarta, utformades också en processbeskrivning samt en plattform (Trello) på nätet där information om servicen kan hittas av professionella. Idéerna till dessa produkter kom från nätverket genom workshoparbetet som beskrivs i fas 5.

### **3.1.1 De unga i utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

De unga rekryterades via Mathilda Wrede-institutet. I avhandlingen kommer begreppet unga användas parallellt med begreppen servicebrukare och unga vuxna och samtliga benämningar avser gruppen av unga vuxna med servicebrukarerfarenheter som deltog i utvecklings- och praktikforskningsprojektet. De unga som deltog i projektet representerade således servicebrukarens perspektiv. Fem av de sammanlagt sju unga hade redan från tidigare erfarenheter av utvecklingsprojekt av olika slag och var därmed bekanta för Mathilda Wrede-institutet från tidigare. I rekryteringsfasen gick en förfrågan om deltagande ut som en annons via Mathilda Wrede-institutet och projektet var därmed öppet för alla unga i åldern 15–29 år med erfarenhet välfärdsservice och med ett intresse för att utveckla service för unga i Helsingfors. Annonser lades ut på Mathilda Wrede-institutets hemsida och den delades bland annat på Facebook. Även jag delade annonsen på min privata Facebook-sida. De unga som frågades efter förutsattes inte ha erfarenheter av Navigatorm eller av utvecklingsprojekt från tidigare. Ingen ung kom med genom annonsen. De unga som sist och slutligen kom med var de flesta sådana unga som var lätta att nå på grund av tidigare band till Mathilda Wrede-institutet. Snöbollsmetoden användes också och två unga kom med genom andra unga. För mig personligen var alla unga obekanta från tidigare.

De sju unga som deltagit i den här studien är i åldern 18–26 år. Fem av dem är kvinnor och två av dem är män. Samtliga identifierar sig som svenskspråkiga trots att flera kommer från tvåspråkiga eller enspråkigt finska hem. Vid det första intervjutillfället studerar två unga på högskolenivå, en i gymnasiet och en i yrkesskola. En ung beskriver sig som arbetslös, en är på rehabiliteringsstöd och en utför en arbetsprövning och har sökt till en universitetsutbildning som hen senare kom in till. Några av de unga berättar att de jobbar vid sidan om studierna och en nämner också sommarjobb under sommaren. De ungas situation kom att variera under projektets gång. Med tanke på de ungas bakgrund, det vill säga som unga med tidigare NEET-status eller som unga med erfarenheter av välfärdsservice, sågs de lämpliga för medverkan i utvecklings- och praktikforskningsprojektet.

Gemensamt för dessa unga är att de alla kommit i kontakt med en mängd olika välfärdstjänster vid något skede av livet. Flera av de unga använder sig fortfarande av olika service trots att majoriteten av dem idag befinner sig inom studier eller arbete. De nämner bland annat depression, panikattacker, isolering samt föräldrarnas skilsmässa tidigare i livet som orsaker till att de själva sökt sig eller blivit hänvisade till social- och hälsovårdsservice. Flera av de unga har i första hand gått via skolkuratoren eller skolhälsovårdaren men också via läkare och arbetshälsovården. De unga nämner bland annat psykolog, psykiatrisk poliklinik, Sveps ungdomsverkstad och Krisjouren för unga som viktiga aktörer dit de hänvisats av andra instanser.

## **4 Teoretiska perspektiv och tidigare forskning**

I det här kapitlet blir det aktuellt att presentera de teoretiska perspektiv och tidigare forskning som avhandlingen utgår från.

### **4.1 Delaktighet**

Delaktighet har redan under en längre tid varit ett centralt politiskt och socialt diskussionsämne (Kellett 2009, 43–44). I Finland har begreppet blivit särskilt populärt under 2000-talet (Heinonen 2014, 4; Palsanen & Kääriäinen 2015). Matthies (2014, 9) lyfter fram att delaktighet och marginalisering ursprungligen var kritiska politiska koncept i Europa och man strävade efter att forma praxis som skulle leda till högre grad av demokrati och jämnare maktfördelning mellan grupper. Delaktighet innebär bland

annat att man aktivt blir involverad i någonting och historiskt sett har begreppet kopplats ihop med aktivt medborgarskap (Kellett 2012, 43–44). Också Kiilakoski och Gretschel (2012, 4–6) hävdar att delaktighetbegreppet är välanvänt men författarna menar också att det inte råder någon konsensus om ordets betydelse (se också Heinonen 2014, 4; Pohjola 2017, 310–311). Delaktighet som fenomen kan hänvisa till flera olika arenor i en människas liv och det kan handla om allt från delaktighet inom familjen till samhällelig påverkan. Delaktighet kan också främjas på olika sätt, vissa metoder mer avancerade än andra, men då man bedömer delaktighet måste man komma ihåg att fråga till exempel den unga om hur det känns. (Kiilakoski & Gretschel 2012, 4–6.) Då man diskuterar främjande av delaktighet, finner man också en rad olika begrepp som används. Man talar om att vara med, att höra till, att påverka, ökad demokrati, aktörskap och så vidare. Dock lyfter Kiilakoski och Gretschel (ibid., 5) fram eliminerande av hinder för delaktighet och då handlar det bland annat om förebyggande av marginalisering. Siisiäinen (2014) hävdar att delaktighet kan handla om både individens eget val att delta men också om strukturer som mer eller mindre tvingar en till delaktighet. Frivilligt deltagande härleds från tillräckligt med kunskap och intresse för det man önskar vara delaktig i medan motsatsen kopplas ihop med samhällets oro för att vissa individer skall marginaliseras och därmed har åtgärder vidtagits för dessa personers skull (ibid.).

Thomas (2007, 206–207) lyfter i Kiilakoski och Gretschel (2012, 5) fram två perspektiv på delaktighet: inverkan på sociala relationer och inverkan på politiska relationer. I Finland har delaktighet ofta diskuterats i samband med förebyggande av marginalisering och då har man lyft fram vikten av att främja delaktighet på en social nivå. För att få en ung tillbaka på rätt spår strävar man ofta till att stärka de sociala relationerna. De sociala relationerna kan till exempel betyda att man bli bemött på rätt sätt inom välfärdsservice. (Kiilakoski & Gretschel 2012, 5.) Det andra perspektivet av delaktighet som ofta diskuteras är den politiska. Den politiska synvinkeln innefattar maktfördelning mellan servicebrukare och professionell, delaktighet inom beslutsfattande och påverkningsmöjligheter. (Ibid.) Percy-Smith och Nigel (2010, 2) lyfter fram att i de flesta diskussioner handlar delaktighet om en kraft som leder till förändring, effektiverar service, förbättrar gemenskapen och ökar på inklusion och medborgarskap. Författarna hävdar ändå att delaktighet också använts som politisk dimridå där involverandet av till exempel servicebrukare sällan lett till större

förändringar (ibid.). Matthies (2014, 8–9) lyfter fram att delaktighet och marginalisering kan ses som tvillingkoncept där det är möjligt att röra sig på en horisontell linje mellan två ytterligheter. Den normativa uppfattningen är att man till varje pris borde undvika marginalisering, men om bortser normerna kan man se koncepten som subjektiva upplevelser av ens egen verklighet. Inte alla uppfattar sig som marginaliserade trots att de utifrån ses som det och för alla betyder delaktighet inte samma sak. (Ibid.)

Delaktighet har i Finland blivit en politisk agenda och också i lagstiftning har det lyfts starkt fram (Kiilakoski & Gretschel 2012, 22; Heinonen 2014, 4). Vad delaktighet innebär rent konkret har lämnats öppet för tolkningar och vad som är tillräckligt mycket delaktighet är inte i lagen definierat (ibid.). Kiilakoski och Gretschel (2012, 22) menar att främjande av delaktighet är en central del av välfärdsarbete. Ungas konkreta möjligheter till delaktighet måste bedömas på ett mångsidigt sätt och författarna lyfter fram olika dimensioner av delaktighet som innefattar allt från att som till exempel servicebrukare ha tillgång till information om service till att vara aktiv påverkare och utvecklare av service (ibid.).

I den här avhandlingen diskuteras delaktighet ur varierande perspektiv. Jag har dock valt att följa två huvudspår; ett som innefattar servicebrukares delaktighet inom välfärdsservice och ett som gäller delaktigheten hos servicebrukare som medverkar i utveckling av välfärdsservice. I litteraturen diskuteras brukare, servicebrukare och unga om varandra och samtliga hänvisar till samma grupp inom välfärdsservice eller inom utveckling av välfärdsservice och forskning. Jag har också valt att använda begreppen servicebrukare och unga parallellt.

## **4.2 Delaktighet inom välfärdsservice**

Olika reformer, lagstiftning och strukturella åtgärder har lett till att delaktighet är något man aktivt strävar efter inom välfärdsservice (Heinonen 2014, 4). Främjande av servicebrukares delaktighet ses även som en etisk riktlinje för yrkespersoner inom det sociala området (Talentia 2018, 16). Trots att begreppet i sig är populärt, är det ändå odefinierat vad det exakt kan handla om (Heinonen 2014, 4). Man behöver granska såväl tid, rum och över huvud taget kontext men också vem som i stunden definierar delaktighet (ibid.). Delaktighet definieras bland annat som servicebrukares rätt att få kunskap om de saker som berör dem själva samt att de skall ges möjligheten att uttrycka

sina åsikter och påverka sådant som gäller de egna ärendena (Talentia 2018, 16). Ny lagstiftning och reformer innebär inte automatiskt att till exempel barn och unga inom välfärdsservice känner sig delaktiga utan man måste gräva djupare än så (Heinonen 2014, 4). För en ung kan det handla om en stark känsla av att bli uppmärksammas och hörd medan det för professionella kan betyda att man aktivt strävar till att få barn och unga delaktiga som jämlika medlemmar av samhället samtidigt som man vill få dem att känna sig det (ibid.) Också Laine (2014, 26) lyfter fram att synen på delaktighet kan variera mellan professionella och servicebrukarna själva. Professionella tenderar att tala om delaktighet då man hört servicebrukarens åsikter och tankar medan servicebrukaren upplever att det handlar om att själv vara med och fatta beslut som gäller en själv (ibid.; Crawford 2011, 82; Uggerhøj 2014, 205–206; Fargion 2014, 47).

Förverkligandet av delaktighet hos barn och unga ännu kräver mycket arbete (Pajamäki & Okker 2018, 70–71). Trots att man redan besitter mycket kunskap gällande vikten av delaktighet, lyckas man inte tillräckligt bra ta barns och ungas tankar i beaktande inom till exempel det sociala arbetet. Barn och unga upplever att de inte blir bemötta, deras åsikter åsidosätts, man erbjuder inte alternativa kommunikationssätt och att strukturerna är stela. (Ibid.) Pajamäki och Okker (ibid. 74–77) menar att barn lätt erbjuds möjligheten att uttrycka sig på alternativa sätt medan man av en ung förväntar sig ett mer vuxet sätt att kommunicera. Unga förväntas kunna diskutera med och som vuxna om sina svåra situationer då det ges möjlighet till det. I Pajamäkis och Okkers (ibid., 75) studie lyfter unga fram att det kunde vara lättare att få skriva eller rita då man skall berätta om sina ärenden, åtminstone som komplement för mötet ansikte mot ansikte.

En stor del av involverandet av servicebrukare över huvud taget idag förblir tomt prat, menar Pohjola (2017, 321). Pajamäki och Okker (2018, 70–71) argumenterar också för problematiken med de grupper av unga servicebrukare som man inte över huvud taget lyckas nå eller höra. Till exempel unga med mentala problem är en svår grupp att nå trots att man idag vet att en allt större skara unga mår psykiskt dåligt (ibid.; Ristikari et al. 2018) I en studie gjord av Pajamäki och Okker (2018, 79) är en av slutsatserna att de unga som tampas med psykiska besvär fortfarande saknar äkta och ömsesidiga relationer då det kommer till att förverkliga delaktighet. Flera unga beskriver i studien att de inte hörs, tas i beaktande eller erbjuds möjligheten att påverka sina egna angelägenheter. Då strukturerna inom servicen inte beaktar och bemöter den unga som



en individ lyckas man inte nå den unga på ett helhetsmässigt plan. Då hjälper det inte att man lägger in mer personal eller mer resurser. (Ibid.)

Pohjola (2017, 310–311) kritiserar också att delaktighet lyfts upp i den allmänna diskussionen redan i årtionden men att förståelsen för begreppet fortfarande varierar. En stor del av delaktighetsdiskussionen har handlat om att aktivera servicebrukaren och man har riktat åtgärder mot denne som på sätt eller annat gör denne delaktig. Författaren för fram att det egentligen borde handla om att aktivera servicesystemet så att det skulle lämpa sig för variation. Alla människor behöver delaktighet och behöver få tillhöra ett sammanhang, men då man talar om servicebrukares delaktighet hänvisar man oftast till delaktigheten i den egna serviceprocessen. (Ibid.) Pohjola (ibid., 311) hävdar att den här förståelsen borde utökas till att innefatta delaktighet på ett mer samhällligt plan, det vill säga inkludering och involvering även då det kommer till utveckling och planering av service.

#### **4.2.1 Delaktighet i förhållande till empowerment, bemyndigande och välmående**

Delaktighetsbegreppet är kopplat till bland annat empowerment och godkännande samt jämlikhet och bemyndigande (Talentia 2018, 16; Kiilakoski & Gretschel 2012 4–6). Skillnaden mellan begreppen empowerment (på finska voimaantuminen) och bemyndigande (på finska valtaistuminen) är inte alltid helt tydlig. Hokkanen (2014, 20–21) lyfter fram att engelskans empowerment egentligen innefattar både empowerment som individens inre process (voimaantuminen/empowerment) och förhållandet mellan individ och samhälle (valtaistuminen/bemyndigande). Det sociala arbetet handlar om bägge perspektiv och är en dialog mellan de olika processerna (ibid.). Lassander et al. (2013, 685) diskuterar översättningen av empowerment och för fram att olika begrepp på finska föreslagits och använts. Särskilt voimaantuminen har använts som synonym för empowerment (ibid.). På individnivå handlar empowerment om en inre känsla av bland annat frihet, ansvar och självkänsla och också Videmšek (2014, 67–68) lyfter fram empowerment som makt över sitt liv och en känsla av att man besitter kunskap (Lassander et al. 2013, 685; Videmšek 2014, 67–68). På en mer samhälllig nivå kan man tala om bemyndigande (valtaistuminen) som en process som också innehåller en maktdiskussion. Genom bemyndigande kan man uppnå påverkningsmöjligheter på ett mer samhällligt plan. (Verner 2017.) Man kan konstatera att den största skillnaden mellan empowerment och bemyndigande är att det handlar om både inre

känslprocesser hos en individ men också om förhållandet mellan individ och samhälle och makten kopplat till det här (Hokkanen 2010).

Empowerment kan inte ges av en människa till en annan utan handlar om en process inuti en person, hävdar Videmšek (2014, 67–68). Dock är det möjligt att med samhällelig verksamhet främja empowerment, lyfter Lassander et al. (2013, 685–686) fram. Till exempel genom att organisera verksamhet utgående från servicebrukares behov kan man stöda känslan av empowerment. Det här innebär att man ser servicebrukaren som en aktör och inte som ett objekt man riktar service mot. (Ibid.) För att uppnå helhetsmässig empowerment, borde empowerment integreras som en slags verksamhetsmodell i all verksamhet med servicebrukare. Det här väcker frågan om det är möjligt ge någon annan empowerment, som bland annat Videmšek (2014, 67–68) argumenterar emot? Siitonen (1999) för fram att empowerment visserligen är en individuell process och att man inte kan ge någon känslor av empowerment. Dock kan man ur en samhällelig synvinkel se att verksamhet kan vara främjande av dessa känslor genom att man skapar god praxis (ibid.; Lassander et al. 2013, 685). Servicebrukaren måste ses som en del av till exempel en grupp inom vilken verksamheten äger rum och förhållandet mellan praktiker och servicebrukare måste basera sig på ett jämbördigt partnerskap. Kunskap om empowerment som en process är också av stor vikt, lyfter Siitonen (1999) och Lassander et al. (2013, 686) fram. Det här innefattar både förhållandet mellan professionell och servicebrukare inom välfärdsservice och i utvecklingsprojekt där man involverar servicebrukare (ibid.). Videmšek (2014, 67–68) för fram tre nivåer av makt kopplat till empowerment; personlig makt, makt mellan personer och politisk makt. Författaren argumenterar för att empowerment inte handlar om ett resultat utan om en process och genom att arbeta tillsammans med servicebrukare kan man uppnå nya dimensioner av socialt arbete (ibid. 72). I förhållande till delaktighetsbegreppet kan man se delaktighet som en förutsättning för empowerment men också tvärtom (ibid.)

Välmående anses vara kopplat till delaktighet och då avses vilka influenser just delaktighet har på känslan av välmående hos en person (Barber 2009, 33). Också Talentia (2018, 16) för fram att delaktigheten är en subjektiv känsla och inte en struktur som skapas utifrån. Kiilakoski och Gretschel (2012, 6) ser främjandet av delaktighet som en viktig del av välfärdsarbete och författarna utgår från Erik Allardts (1976)

klassiska tredelning av välmående; having, loving och being, det vill säga levnadsstandard, samhällsrelationer och självförverkligande (egen översättning utgående från Kiilakoskis och Gretschels (ibid.) översättning till finska). Delaktighetsbegreppet är kopplat till alla dessa dimensioner och för att främja delaktighet hos till exempel barn och unga måste man beakta samtliga. Författarna hävdar att tredelningen till och med kunde utökas till att innefatta en fjärde dimension: delaktighet (participation) för att belysa dess vikt för välmående. (Ibid.)

Då känslan av delaktighet inte uppnås, kan känslan av att vara diskriminerad och utestängd bli påtaglig eftersom delaktighet ger individen möjlighet att göra egna val samt uppmärksamma missförhållanden (Talentia 2018, 16). Talentia (ibid.) för fram att främjande av delaktighet är en etiskt hållbar verksamhet för att skapa balans mellan individ och samhälle. Också de servicebrukare som inte av olika skäl kan utöva självbestämmanderätt skall ha möjlighet till känslan av att vara delaktig i sina frågor (ibid.). Barber (2009) hävdar att ju mer välfärden flyttas på individens ansvar, desto aktivare förväntas den enskilda medborgaren vara. I goda fall kan detta leda till att till exempel unga blir effektiva, deras självbestämmanderätt kommer till uttryck på bästa vis och till att samhället erbjuder resurser för att stöda detta. I sämsta fall handlar det helt enkelt om att samhället skjuter över ansvaret på de unga själva och satsar därmed helst på en ungdom som själv är driven och aktiv. (Ibid.)

Den egna aktiviteten är för en stor del av unga med till exempel mentala svårigheter så gott som omöjligt (Pajamäki & Okker 2018, 74–77). Undersökningar visar att välmående hos unga i hög grad handlar om känslan av att vara en del av en gemenskap och kunna vara delaktig i de ärenden som ger en tillfredsställelse (Barber 2009, 33–34). Också Hipp och Palsanen (2014, 9) diskuterar att man skall ha möjligheten att välja att inte delta. Man vill inte alltid delta i verksamhet men man kan trots allt känna att verksamheten är viktig. Känslan av att vara delaktig kan handla om att man helt enkelt upplever sig delaktig trots att man inte själv aktivt deltar. Delaktighet skall inte handla om skyldigheter eller tvång som man måste sträva till för att tillfredsställa någon annan. (Ibid.) Att inte vara delaktig kan de facto också vara ett sätt att fatta beslut på och inte enbart ett tecken på passivitet, hävdar Hipp och Palsanen (ibid.) och Siisiäinen (2014, 35).

#### 4.2.2 Ungas delaktighet styrd av ett vuxenperspektiv

Idag tenderar servicebrukare att i högre grad vara medvetna om den service de är berättigade till och därmed också vet att kräva mer än tidigare (Crawford 2011, 33, 73). Servicebrukare kan ses i högre grad ses som konsumenter av service än som passiva mottagare (ibid.; Laine 2014, 28; Närhi & Kokkonen 2014, 97). Dock är situationen inte alltid optimal. Då det kommer till unga under 18 år lyfter tidigare forskning fram att en ganska begränsad del har möjlighet att delta i beslutsfattande av olika slag (Barber 2009, 27–28). Situationer i vilka man engagerat unga har trots allt oftast varit styrda av vuxna. Vuxenperspektivet har varit starkt och ungas delaktighet har i högre utsträckning haft ett symboliskt värde. Ungas delaktighet är sällan helt demokratiskt och ofta handlar till exempel empowerment om vuxnas kontroll och delaktigheten är på många sätt iscensatt för syns skull (ibid. 38). Också Kiilakoski och Gretschel (2012, 14) diskuterar att unga tagits med i olika ärenden men att de trots allt saknat den äkta chansen att medverka och föra fram tankar. Det här kallar författarna för manipulation (ibid.).

Hipp och Palsanen (2014, 11) för fram att det är viktigt att man lyfter fram vad målet med delaktigheten är och i vilka ärenden en person över huvud taget har möjlighet att delta. Om servicebrukaren upplever att delaktigheten bara är ett spel för gallerierna kan effekten bli motsatt och känslan av delaktighet falla bort helt och hållet. Om vuxna går in med många förutfattade meningar om servicebrukarna, kan tankarna bli självuppfyllande om den vuxna inte genuint förmår sig att lyssna och bry sig om vad barn och unga har att komma med. (Ibid.) För vuxna kan det vara svårt att involvera barn och unga eftersom de kan vara rädda för att barn och unga vill ”fel saker” och på så sätt ifrågasätter det existerande systemet. Att servicebrukare får mer kunskap om till exempel lagstiftning kan skrämna vuxna, men Hipp och Palsanen (ibid. 14) lyfter fram att det är viktigt att servicebrukaren vet så mycket som möjligt om olika system och strukturer som inverkar på hens liv.

Man har inom ungdomsforskning strävat till att få ungas röster hörda och med dessa har man kompletterat och rättat till vuxensynvinkeln som är dominerande (Aaltonen & Berg 2015, 41). I den offentliga debatten diskuterar man ungas situation väldigt mycket men man glömmer lätt att ungas liv är mer komplexa än att bara se unga som mottagare av olika service. Som nämns i kapitlet 2.5 har man nog undersökt bland annat

professionellas synvinklar på ungdomsservice men har dessvärre i lägre grad forskat i ungas egna erfarenheter av servicesystemet. (Ibid. 41–42, 62.)

#### **4.2.3 Relationen mellan servicebrukare och professionell**

I Pajamäkis och Okkers (2018, 74–77) studie förs känslor som är kopplade till relationen mellan servicebrukare och professionell fram. Möten med professionella kan orsaka känslor av ångest, skam och rädsla hos den unga och det är inte alls lätt att berätta om sina svårigheter för en främmande person. Det här kan i sin tur leda till att den unga drar sig för att mötas med en vuxen och hens röst förblir ohörd. (Ibid.) Över huvud taget lyfter unga i studien fram att det är utmanande att bygga en tillitsfull relation till professionella på grund av tätt byte av professionella och en känsla av att de professionella har bråttom. Författarna för fram att trots att det runt den unga ofta finns en stor grupp professionella, är det ingen som har en helhetsbild av den ungas situation. Den unga saknar en professionell som bryr sig, tätare kontakt och en känsla av tid. Med täta personalbyten och tidsbrist kan man till och med göra allvarliga felbedömningar, lyfter Pajamäki och Okker (ibid., 74) fram. Slarviga och brådskanande relationer ger inte den unga en möjlighet att öppna upp sig och därmed försvinner möjligheten för rätt slags stöd och hjälp (ibid.).

Unga vill bemötas av vuxna som bryr sig och är avslappnade och godkännande (Björklund et al. 2018, 6–10). Unga önskar vuxna som hinner lyssna på dem och som de kan lita på (ibid.). Förutom tid och kontinuitet är det av stor vikt att möta den unga från hens perspektiv (Pajamäki & Okker 2018, 77). Om en professionell inte lyckas med att se saker från ungas synvinkel eller förstå att läsa mellan raderna, kan unga känna sig nedvärderade eller åsidosatta. Den professionella måste ha en förmåga att vara reflexiv för att kunna fungera i en ömsesidig relation med en ung person. (Ibid.) Att vara nyfiken, intresserad och att inte tala för den unga lyfts också av Pajamäki och Okker (ibid.) som viktiga egenskaper hos en professionell som arbetar med unga.

En rad olika författare lyfter fram att för att uppnå ett gott samarbete professionell och servicebrukare emellan betonas öppenhet och tillit samt att servicebrukaren önskar känna sig hörd, sedd och nyttig (Laine 2014, 28; Isola 2014, 290; Romakkaniemi 2014, 158). Dock måste man förstå skillnaden mellan konsultation och delaktighet för att kunna arbeta fram mer demokratiska metoder i arbetet med unga, lyfter Barber (2009,

38) fram. Miettinen et al. (2017, 34) för fram att idealet är att professionella och servicebrukare skall vara jämlika och arbeta dialogiskt. Författarna lyfter fram partnerskap som ett förhandlande och uppskattande förhållande mellan parterna. Dock hävdar författarna att det i förhållande till det här idealet också existerar varierande roller som servicebrukaren tar och/eller tilldelas i relationen till den professionella. De här rollerna kan handla mer om servicebrukaren som en inkapabel aktör eller mer som en assistent till den professionella. Det här hämtar med sig kontroll och kategorisering och i och med dessa aspekter föds tankar om servicebrukarens (o)förmåga att vara en jämlik aktör. (Ibid., 34–35.)

#### **4.2.4 Modersmålets betydelse för delaktigheten**

Englund (2008) har i sin magisteravhandling undersökt betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice. Englund (ibid.) konstaterar att det varit svårt att hitta tidigare studier som är direkt kopplade till just modersmålets betydelse för mötet mellan servicebrukare och professionell. I avhandlingen diskuteras över huvud taget språket som verktyg och hur modersmålet spelar en stor roll för den egna identiteten. Författaren för fram att genom dialog på det egna modersmålet känner man sig betydelsefull och viktig som människa. (Ibid.) I modersmålet känner man sig trygg, lyfter Englund (2008, 39) fram. Nordlund-Spiby et al. (2019) har studerat modersmålets betydelse för delaktigheten för barn med funktionsvariation. Författarna för fram vikten av att höras för att över huvud taget ha möjligheten till att vara delaktig. Det handlar om en växelverkan i dialog mellan servicebrukare och professionell som i längden leder till att servicebrukaren lär sig att hen blir hörd och kan påverka sina egna ärenden också i fortsättningen. Ett språk som båda parter behärskar ses som av stor vikt för delaktigheten. (Ibid.). Taskinen (2017, 50) har i sin doktorsavhandling studerat barn och unga med invandrarbakgrund och delaktighet bland dem i skolmiljö. Också i Taskinens (ibid.) avhandling diskuteras språkets betydelse för individens känsla av att höra till. I studien framkommer att särskilt barn med annat modersmål än majoritetsspråket kan dra sig för att tala och på så sätt hamna utanför. Om man inte förmår producera det språk som förväntas av en kan känna sig obekvämt och annorlunda. (Ibid.) Taskinens studie (ibid., 52) sammanfattar att språket och känslan av delaktighet korrelerar med varandra.

### 4.3 Delaktighet inom forskning och utveckling av välfärdsservice

Klienter och patienter har över tid tagit del av olika tester och förfrågningar men det är först för ungefär 30 år sedan det började talas om något som mer kunde liknas vid ett slags partnerskap mellan professionella och servicebrukare (Wallcraft & Nettle 2009, 1). Servicebrukare har allt mer fått rollen som planerare, utvecklare och forskare jämsides med professionella. Författarna lyfter fram att det bland annat började med att före detta patienter inom mentalvården önskade uppnå förståelse för den egna erfarenheten och också fler har genom att förklara sin situation kommit in på arenan som handlar om bland annat forskning (ibid. 2). Författarna för också fram tanken om att allt började inifrån – människor som var både professionella och hade personliga erfarenheter av service önskade tillämpa båda delarna av sin kunskap i det praktiska arbetet. Vissa av dessa hade sökt sig till hjälparyrken på grund av personliga erfarenheter medan andra hade brutits ner i arbetet. (Ibid. 4–5.)

Att involvera servicebrukare är idag i ett märkbart brytningsskede och Niskala et al. (2017, 8) hävdar att det inte längre räcker med kundförfrågningar, att höra klienten vid planering av service eller att använda enskilda erfarenhetsexperter. Niskala et al. (ibid.) lyfter fram att det är dags att ta nästa steg, det vill säga möjliggöra servicebrukarens jämlika position och att jämsides med professionella utveckla och påverka service. Hipp och Palsanen (2014, 13) för fram att genom att låta barn och unga vara delaktiga ger man dem också mandat att påverka. Författarna menar att det numera handlar om att servicebrukare och professionella delar på makten (ibid.). Palsanen och Kääriäinen (2015) för fram att involverandet av servicebrukare i utveckling och planering blivit allt populärare de senaste åren. Också Talentia (2018, 17) lyfter fram att främjande av servicebrukarnas delaktighet kan handla om att involvera dem i utvecklingsarbete, till exempel som i form av en slags experter på sina egna liv. Niskala et al. (2017, 8) menar att man redan nu talar om utvecklingsbrukare (*kehittäjäasiakas*) och att olika praxis redan är i bruk. Olika benämningar för samma grupp används alltså parallellt beroende på kontext. Man talar bland annat om *co-doing*, *co-design* och *co-creation* i det här sammanhanget och man från tanken om en klient till att se servicebrukaren som en delaktig medborgare med kunskap. (Ibid.) Niskala et al. (ibid.) hävdar dock att detta fortfarande går långsamt och att det finns utrymme för förbättringar trots att tanken är god. Orsakerna till att man allt mer poängterar det här är att det rent politiskt ligger i tiden att bättre svara på de behov människor har, att utgå från servicebrukaren samt att

göra servicebrukaren delaktig. Man ser att man på bästa sätt kommer åt den kunskap som servicebrukare besitter genom att väldigt mångsidigt involvera dem. (Ibid., 9.)

Aaltonen och Berg (2015, 62) för fram att man med delaktighet avser att unga är med och planerar, för fram idéer och åsikter men också med i beslutsfattandet, förverkligandet och utvärderandet av processer. Att man blir hörd som ung ses också som en förutsättning för att kunna vara med och påverka. Tidigare studier lyfter dock fram att unga är svåra att nå och att de sällan svarar på till exempel enkäter eller förfrågningar om att delta i intervjuer eller grupper ämnade för dem (ibid., 41). Aaltonen och Berg (ibid., 62) beskriver en storskalig operation där man i en kommun försökte nå hundratals unga för att skapa en planeringsgrupp och hur det i slutändan dök upp fem personer för att delta. Detta leder till frågan om vilka som i slutändan hörs i forskning och vilkas röster som förblir ohörda? (Ibid., 41.)

#### **4.3.1 Olika perspektiv och dimensioner på delaktighet inom forskning och utvecklingsprojekt**

Beresford (2013, 144–145) lyfter fram två olika ideologiska perspektiv på servicebrukares delaktighet inom forskning. Författaren hävdar att det ena synsättet fokuserar på en mer konsumentstyrd tanke där servicebrukaren kan bidra med kunskap som leder till bättre och framför allt effektivare arbete. Det andra perspektivet innefattar en mer demokratisk vinkling där man ser att servicebrukarens delaktighet innebär en jämnare fördelning av makt och hen med sin medverkan uppnår en förändring. (Ibid.) Beresford (ibid., 144) menar att forskning ofta innefattar den mer konsumentstyrda synvinkeln där man i viss mån också bjuder med servicebrukare. Servicebrukare skulle dock önska en mer servicebrukarstyrd medverkan i forskning och utveckling. I praktiken handlar det om att man inom forskning önskar bli matad med information som servicebrukare kan bidra med medan servicebrukare ser det som viktigt att med sin medverkan uppnå förändring. (Ibid.)

Sweeney och Morgan (2009, 27) lyfter fram tre dimensioner av brukarmedverkan i forskningsprojekt och menar att denna tredelning utgår från Arnsteins delaktighetsstege från 1960-talet (se Arnstein 1969). De tre dimensionerna är konsultation, samarbete och kontroll (egen översättning). Med konsultation menar författarna att man av brukarna frågar om deras tankar och att idéerna möjligtvis tas i beaktande då man fattar beslut.



Det här synsättet är mer traditionellt, mer styrt av de professionella. Den andra dimensionen handlar om partnerskap, det vill säga ett ömsesidigt samarbete mellan servicebrukare och professionell. Makten är jämnt fördelad mellan aktörerna. Den tredje och sista dimensionen av brukarmedverkan handlar om att det är brukarna som innehar kontrollen och makten över forskning/projekt. (Ibid.) Sweeney och Morgan (ibid., 28) för fram att dimensionerna rör sig på en horisontell linje, i ett kontinuum där gränserna är suddiga. Författarna menar att särskilt gränsen mellan konsultation och samarbete ter sig svårdefinierad och därför vill de ännu föreslå en fjärde dimension som ligger mellan dessa två; bidrag (egen översättning). Den här dimensionen handlar om att forskarna/de professionella i viss mån frågar brukarna om deras åsikter för att komma vidare i processen men i följande fas haft ett mer samarbetslikt arbetssätt men utan makten att fatta beslut. (Ibid. 28.) Också Beresford (2013, 142) lyfter fram den här tredelningen (utan den fjärde dimensionen bidrag) och menar att dimensionen på delaktighet kan variera stort mellan olika projekt; det kan handla om att vara delaktig i allt eller sen inte delaktig över huvud taget.

#### **4.3.2 Ungas tankar om delaktighet i utvecklingsprojekt**

Palsanen och Kääriäinen (2015) har intervjuat unga om deras erfarenheter av att delta i utveckling och planerande av service. I studien lyfter unga fram vikten av att känna att deltagandet handlar om frivillighet och att man inte blir lovad mer än vad som är möjligt. Känslan av frivillighet ökar också på motivationen för att delta, menar de unga. De unga i studien för fram att det känns mycket värdefullt att tillsammans med professionella få en mångfacetterad bild av det som skall utvecklas. Att vara på en jämlik nivå med andra deltagare upplevs som viktigt. De unga för fram att de upplever sig ha dragit nytta av att verksamheten har ett högre syfte och inte enbart handlar om deras liv utan också om andra ungas situationer. Genom att dela med sig av sina erfarenheter känner de unga att de uppnått ökad förståelse för sina erfarenheter (jämför diskussionen om empowerment i kapitel 4.2.1). I början behövde de unga mer uppmuntran för att komma med men senare blev det lättare att själv vara initiativtagande. Studien visar också vikten av att ha en viss distans till sina upplevelser för att på bästa sätt kunna dela med sig av dem. Över huvud taget är studiens resultat att samarbete mellan professionella och servicebrukare i utvecklings- och planeringsprojekt kan fungera bra och samtliga deltagare kan dra mycket nytta av att utveckla och planera service tillsammans. (Ibid. 190–201; Palsanen 2013.)

Trots att Palsanens och Kääriäinens (2015) studie visar att samarbete mellan servicebrukare och professionella då det kommer till utveckling och planering av service kan fungera bra, lyfter Palsanen (2013, 31–34) också fram kritiska aspekter som kan fälla ett fungerande samarbete. Servicebrukarna behöver ha en positiv inställning till att arbeta med professionella och en negativ bild av till exempel socialt arbete kan till och med leda till att samutveckling inte går att förverkliga. En servicebrukare kan heller inte ha en felaktig bild av vad hen får ut av utvecklandet utan öppenhet betonas liksom också att kunna binda sig till processen. Skam lyfts också upp av Palsanen (ibid., 32) som något som kan hindra en servicebrukare att dela med sig på ett sätt som gynnar samarbetet. Den professionella måste också gå in med öppenhet och försöka vara nytänkande. Servicebrukarna och professionella måste förstå uppgiften på samma sätt och förväntningarna måste från bägge håll vara realistiska, menar Palsanen (ibid.). Också Pohjola (2017, 319) för fram att man inte får lägga för stort ansvar på servicebrukarna eftersom det kan leda till att man känner en för stor press. Att forska tillsammans är fortfarande väldigt nytt för alla och detta kan hämta med sig känslor av osäkerhet, både hos professionella och servicebrukare. Man behöver förstå att det handlar om en gemensam inlärningsprocess där jämlikhet, ömsesidighet och delad makt spelar störst roll. (Palsanen 2013, 32; Pohjola 2017, 319.) Också på organisationsnivå krävs det ännu mycket arbete för att samarbete mellan professionell och servicebrukare skall fungera på det här sättet (Palsanen 2013.)

Involverandet av servicebrukare inom social- och hälsovård visar sig fortfarande vara småskaligt (Lindh et al. 2017, 111). Trots att man både politiskt och samhälleligt noterat vikten av servicebrukares medverkan och delaktighet, saknas det fortfarande arenor för till exempel unga att dela med sig av sina erfarenheter och sin kunskap. Man har alltså lagt märke till hur stor nytta den här kunskapen hämtar med sig men förverkligandet av det här i praktiken är ännu bristfälligt. Dessutom, lyfter författarna fram, är det lätt hänt att de servicebrukare som är i störst behov av stöd hamnar i skymundan både i forskning, i praktiken och i beslutsfattandet. (Ibid.) Också Hipp och Palsanen (2014, 14) noterar det här och hävdar att till exempel olika projekt kan handla om att involvera enbart en liten grupp och att man trots allt ofta glömmer bort att det borde vara inbyggt i all verksamhet att göra servicebrukaren delaktig i åtminstone sina egna ärenden. Dock är det inte alltid ändamålsenligt att försöka nå alla utan en liten grupp kan fungera bra, men i det stora hela borde man mer beakta de grupper som helt och hållet hamnar

utanför. Om delaktighet definieras för snävt kan det också leda till att man inte kan eller vill delta och på så sätt också hamna i marginalen. (Ibid.) Hipp och Palsanen (ibid., 15) lyfter fram att detta i värsta fall kan leda till att en viss grupp av servicebrukare får ett väldigt stort och tungt ansvar medan en större grupp helt och hållet exkluderas.

Servicebrukare som delaktiga planerare och utvecklare av service kommer att bli ett av framtidens främsta utmaningar, hävdar Pohjola (2017, 324). Man besitter redan mycket kunskap om vad det handlar om och tidigare projekt har visat positiva resultat då det kommer till samarbete mellan servicebrukare och professionella. Också i lagstiftningen har delaktighet starkt förts fram men vägen till att nå målet med servicebrukare som delaktiga beslutsfattare är egentligen ännu mycket lång, lyfter Pohjola (ibid.) fram.

#### **4.4 Klient, servicebrukare, erfarenhetsexpert eller utvecklare?**

Olika benämningar på servicebrukare är något som ständigt diskuteras inom det sociala arbetet och även i delaktighetsdiskussionen blir det aktuellt att fundera kring den här frågan. Barber (2009, 27) hävdar att språket man använder för att diskutera ungas delaktighet inte sällan i sig själv är upprätthållande och främjande av en viss politisk agenda. Miettinen et al. (2017, 34–35) lyfter fram att det spelar stor roll hur man benämner en människa; är hen klient, servicebrukare, erfarenhetsexpert eller kanske utvecklare av service? Benämningen definierar både identiteten och förhållandet, hävdar Miettinen et al. (ibid., 35). Det handlar till stor del om den professionellas förhållningssätt och det här kommer att påverka vilken roll servicebrukaren tar eller tilldelas i det ömsesidiga förhållandet dem emellan och över huvud taget inom service och institutioner. Liksom i vilket förhållande mellan professionell och servicebrukare som helst, krävs det empati, människovärdigt bemötande, respekt, stöd och delaktighet för att servicebrukaren skall kunna definiera sig och ses av andra som utvecklare och påverkare. Delaktighet i utvecklingsarbete handlar inte enbart om att bjudas med och om att höras utan om att lyssna, om jämlika positioner och om att arbeta med de olika synvinklarna på ett dialogiskt sätt. (Ibid. 36.) Miettinen et al. (ibid., 36–37) lyfter fram *experimental authority* och menar med det här att man inte utgår från servicebrukarens behov utan från hans färdigheter att fungera. Det handlar om att ta tillvara både kunskap och expertis (ibid.).

Inom bland annat mental- och missbrukarvården har erfarenhetsexpertis starkt lyfts fram under de senaste åren. Erfarenhetsexperterna kan fungera som både kamratstöd men också som utbildare av professionella. Unga som riskerar att marginaliseras och deras erfarenhetsexpertis har dock diskuterats som en mångfacetterad och konfliktfylld fråga. (Aaltonen & Berg 2015, 70.) Aaltonen och Berg (ibid.) lyfter fram socialarbetares tankar om unga som erfarenhetsexperter och menar att socialarbetare ser att det kunde finnas fler projekt där man tillsammans med unga planerar service. De lyfter också fram att unga som själva upplever att de kommit framåt i livet eventuellt kunde vara av nytta för andra unga. Dock finns det också risker med att använda sig av så kallade erfarenhetsexperter, hävdar socialarbetarna. Risken är att unga fastnar i rollen som den marginaliserade, arbetslösa och fattiga och på det här sättet kanske inte får erfarenheter av andra slags roller i livet. (Ibid.) Socialarbetarna i Aaltonen och Bergs (ibid., 70–72) intervjuer såg främst på erfarenhetsexpertis bland unga som ett sätt att erbjuda andra unga kamratstöd och inte som stöd för professionella. I intervjuer med unga kom det fram att en del av de intervjuade hade en positiv inställning till erfarenhetsexpertis och menade att man genom att få fungera som expert ger ett värde åt den individuella upplevelsen. Att också få stöd av en annan som lyckats ta sig ur en svår situation lyftes fram som nyttigt (Aaltonen et al. 2016, 128). Dock lyftes risken med att ge bilden av att man med sitt eget beteende kan ändra på sin situation fram. Den här aspekten gör att man lätt glömmer bort de strukturella faktorer som den unga själv inte kan inverka på. (Aaltonen & Berg 2015, 125.) Att också höra erfarenheter av till exempel arbetslöshet av en person som fortfarande är arbetslös är knappast konstruktivt för någon, hävdar Aaltonen et al. (2016, 128).

## **5 Magisteravhandlingens frågeställningar**

Med bakgrund i tidigare forskning om unga och marginalisering som presenteras i kapitel 2, med utvecklings- och praktikforskningsprojektet som kontext som diskuteras i kapitel 3 och med de teoretiska utgångspunkterna som lyfts fram i kapitel 4, är det i avhandlingens intresse att specifikt fokusera på gruppen unga vuxna som deltog i utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Gruppen av unga presenteras närmare i kapitel 3.1.1.

Som teoretisk utgångspunkt utgår avhandlingen från ett delaktighetsperspektiv (kapitel 4) och med det som grund är syftet för avhandlingen att, såsom inledningsvis nämndes, att få kunskap om de unga vuxnas erfarenheter och uppfattningar av sin delaktighet i ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt ur ett processperspektiv. För att öka förståelsen för deltagarnas uppfattningar, kartläggs även deras förståelse av begreppet delaktighet och deras tidigare erfarenheter av delaktighet som servicebrukare.

Forskningsfrågorna för avhandlingen är således:

- 1. Hur förstår och diskuterar unga begreppet delaktighet? Vad innebär delaktighet för unga?*
- 2. Hur beskriver unga sin egen delaktighet inom välfärdsservice utgående från tidigare erfarenheter?*
- 3. Hur beskriver unga sin delaktighet i det här specifika projektet? Hur ser de på hela processen med tanke på den egna delaktigheten? Förändras ungas uppfattningar om delaktighet över tid?*

Varken projektet i sin helhet eller jag personligen har som direkt syfte att förbättra den service just dessa enskilda unga använder sig av. De unga är med tanke på sina tidigare erfarenheter en slags representanter för målgruppen för den verksamhet som projektet har som mål att utveckla, det vill säga svenskspråkig Navigator-service för unga under 30 år med fokus på unga utanför studier och arbete. Erfarenheter av Navigatorn var inte en förutsättning för att kunna delta i utvecklings- och praktikforskningsprojektet men erfarenheter av välfärdsservice överlag förutsattes med tanke på projektets utvecklande karaktär. De unga är medbjudna att delta i utvecklings- och praktikforskningsprojektet som servicebrukare och som sakkunniga på ett ungdoms- och brukarperspektiv.

## **6 Metod och material**

I det här kapitlet presenteras den metod som använts för att samla in materialet. Jag redogör också för de metodologiska ansatserna och för analysmetoden.

## 6.1 Kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod

Intervjuer överlag ses som ett sätt att förstå världen utgående från informantens synvinkel samt att försöka utveckla mening utgående från deras erfarenheter och upplevelser (Kvale & Brinkmann 2014, 17). Forskningsintervjun handlar om ett professionellt samtal trots att det kan handla om vardagslivet; det handlar om hur kunskap konstrueras i interaktionen mellan intervjuaren och den intervjuade. Intervjun har ett syfte och det är att skaffa sig kunskap. Dialogen är också styrd av forskaren vars intressen ligger i bakgrund, vilket alltså betyder att parterna inte är likställda som i ett vanligt vardagssamtal. (Ibid., 18–19.)

Jag har i avhandlingen valt att tillämpa intervjuer som datainsamlingsmetod. Jag har utfört gruppintervjuer, en parintervju samt individuella intervjuer. Orsaken till att intervjumetoderna är flera beror dels på svårigheter med att bestämma gemensamma tider och dels på informanternas egna önskemål om att få intervjuas i grupp, i par eller ensamma. Som forskare har jag valt att vara flexibel. Esaiasson et al. (2012, 319–320) menar att tanken med en fokusgruppsintervju oftast är att man i gruppen önskar ge utrymme för diskussion kring ett specifikt tema och den fungerar bra då man behandlar känsliga ämnen. Gruppmedlemmarna kan få stöd av varandra och till och med öppna sig mer än vid en individuell intervju. Tanken med en fokusgrupp är att intervjuaren inte skall ha en bärande roll utan att medlemmarna själva skall diskutera och föra fram frågor och påståenden till varandra. (Ibid.) Ett stort fokus ligger också på gruppmedlemmarnas samspel, menar Bryman (2011, 446–450). Dessa tankar var orsaker till att jag som min första tanke hade att ordna just gruppintervjuer. Dock ser jag inte de gruppintervjuer jag ordnade som renodlade *fokusgruppsintervjuer*. Orsaken är att jag inte hade som specifikt ändamål att låta gruppen diskutera fritt kring ett begränsat ämne utan mer ville väcka tankar hos medlemmarna genom att låta dem intervjuas tillsammans. Jag har därför valt att i avhandlingen tala om gruppintervjuer.

Förutom fokusgruppsintervjuer är det också ändamålsenligt att besvara kvalitativa forskningsfrågor med semi-strukturerade intervjuer menar Bryman (2011, 412–416, 462). Jag har i avhandlingen alltså också utfört individuella intervjuer. Skillnaden mellan fokusgruppsintervjuer och individuella intervjuer är främst att relationen och samspelet mellan informanter uteblir vid de individuella intervjuerna (ibid.). I

fokusgruppen har intervjuaren mindre kontroll än vid individuella intervjuer men det behöver nödvändigtvis inte vara en nackdel utan ger gruppmedlemmarna chansen att kontrollera situationen mer själva. Fokusgrupper är i regel svårare att organisera än individuella intervjuer och dessutom massiva att analysera då risken finns att flera talar samtidigt. Dessutom kan fokusgruppen vara styrd av vissa medlemmar medan andra blir tystare, men det kan också gruppledaren styra på olika sätt, lyfter Bryman fram (ibid., 449). I en fokusgruppsituation kan gruppmedlemmarna försöka imponera på varandra, vilket inte sker vid vanliga intervjuer. Fokusgrupper kan också skapa obehag och oro över privatlivets anonymitet då man inte kan garantera att gruppmedlemmarna inte berättar det sagda åt utomstående. En stor positiv aspekt med fokusgrupper är att nya tankar kan väckas vid diskussion med andra. (Ibid., 449– 464.)

Som ett mellanting mellan gruppintervju och individuell intervju har jag också valt att kalla intervjuer med två personer för parintervju. Jag ser det här som en utvidgad individuell intervju med för- och nackdelar från både fokusgruppsintervjumetoden och individuella intervjuer. Jag tänker att vid parintervjun har forskaren en mer styrande roll än vid gruppintervjun men risken för att någons röst uteblir minskar. Paret får också bolla tankar och nya idéer kan framkomma bättre än vid individuella intervjuer. Jag har i mina intervjuer, både vid de individuella och vid de intervjuer som innefattat flera personer, använt mig av samma intervjuguide (bilaga 4). Intervjuguiden baserar sig på ämnesområden som jag önskade ta upp.

## **6.2 Metodologiska ansatser vid dataanalysen**

Då man talar om metodologiska ansatser, jämför Kvale och Brinkmann (2014, 71) två epistemologiska utgångslägen med varandra. Författarna menar att den ena handlar om att lyfta fram respondentens tankar och se dessa som fakta. Det sagda och det transkriberade materialet avviker inte mycket från varandra eftersom man inte är särskilt intresserad av att gräva djupare. Enligt det andra synsättet är intervjuaren intresserad av att skapa samtal och synsättet fokuserar på intervjuarens tolkningar av det som respondenten säger. Kvale och Brinkmann (ibid.) beskriver det senare som ett konstruktivistiskt synsätt. Man önskar tolka, skapa mening, bidra till förståelse.

Mina utgångspunkter ligger närmare den senare ansatsen, då mitt fokus främst ligger på att tolka det sagda i den aktuella kontexten och att förhålla mig till de ungas uttalanden och upplevelser i ljuset av sådan kunskap jag har från tidigare.

### **6.3 Kvalitativ innehållsanalys**

Enligt Karlsson och Petterson (2006, 73–74) är det inte lätt att finna konkreta modeller för analys av kvalitativa data och författarna menar till och med att det inte finns något exakt mönster att följa. Dock skriver Bryman (2011, 510–511) att det är av allra största vikt för samhällsvetenskaperna att också utföra kvalitativa analyser. Jag har valt att i den här avhandlingen använda mig av kvalitativ innehållsanalys med fokus på teman. Denscombe (2009, 370) för fram att innehållsanalys traditionellt kopplas ihop med räknandet av frekvenser i kvantitativa material men fungerar väl även vid kvalitativa material som kvalitativa intervjuer. Innehållsanalys handlar om att samtidigt analysera innehållet men också om uppdelning av materialet. Det här betyder att man genom att reducera och göra materialet mer kortfattat lyckas skapa en tydlig och klar bild av det undersökta utan att förlora innehåll. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–108; Miles & Huberman 1994, 10–11.) Bryman (2011, 528–530) diskuterar det som kallas tematisk analys, ett tillvägagångssätt där man väljer att tematisera sitt kvalitativa material och också Widerberg (2012, 135) lyfter fram fokus på teman vid innehållsanalys.

För att förbereda mitt material för analys såg jag först och främst till att bli så bekant med det som möjligt. För att uppnå det här lyssnade jag igenom de flesta intervjuerna en gång utan att göra några som helst anteckningar. Dock noterade jag sådana stycken jag direkt ansåg vara av större värde. Som följande påbörjade jag transkriberingen av materialet. Genom lyssnande på de inspelade banden samt transkribering av materialet kan man utläsa tonfall, framförda åsikter av gruppmedlemmar och hur snabbt gruppmedlemmarna svarar på en fråga. Genom att återgå till materialet flera gånger, kan man som forskare finna mönster och göra jämförelser, både inom de olika grupperna och mellan olika intervjuer. (Bryman 2011.) Eskola (2007, 159) beskriver transkriberingen av materialet som en tidskrävande fas men ser det också som nödvändigt för analysprocessen. Istället för att transkribera hela intervjumaterialet, valde jag att transkribera det som jag uppfattade mest relevant för undersökningen. Eftersom intervjumaterialet är stort, blev det här ett fungerande sätt att hantera det



omfattande materialet. Jag läste flera gånger igenom det skrivna och gjorde samtidigt anteckningar i marginalen, vilket också lyfts fram av bland annat Eskola (2007, 170) som en viktig fas i analysarbetet.

Jag hade på förhand delat in intervjuerna enligt ämnesområden som jag önskade att de unga skulle diskutera kring (bilaga 4). Jag såg ämnesområdena som en ram för intervjuerna men valde att inte låta ämnena begränsa diskussionerna som fördes. Då det framkom sådant jag inte hade förväntat mig valde jag att spinna vidare på det ämnet. Då jag transkriberat materialet, blev det aktuellt att tematisera intervjuerna utgående från det som hade kommit fram. Tematiseringen är i hög grad bunden till forskarens egen förståelse, alltså tankar om hur vissa saker är eller borde vara, menar Karlsson och Petterson (2006, 73–79). Vikten ligger ändå på att forskaren lyckas föra fram vad som är deltagarnas svar och vad som är intervjuarens tolkning av det sagda. Det här handlar enligt författarna om genomsynligheten i en kvalitativ undersökning, det vill säga att forskaren presenterar undersökningen så att läsaren förstår vad som gjorts och hur det gjorts och därefter kan forma sin egen bild av det som presenterats. (Ibid.) I analysarbetet utgick jag från de ämnesområden jag haft som ramverk, men det uppkom även andra, mer oväntade resonemang som jag givetvis ville ta fasta på. De ämnesområden som sammanfattningsvis framkom vid intervjuerna illustreras nedan i tabell 1:

**Tabell 1: Intervjufaserna med ämnesområde**

<b>Intervjufas</b>	<b>Ämnesområde</b>
<b>Intervjufas 1</b> (innan projektets början)	Livssituation och erfarenheter av välfärdsservice Språket Delaktighet som begrepp Ungas tankar om delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet
<b>Intervjufas 2</b> (i mitten av projektet)	Ungas tankar om delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet Ungas tankar om arbetsmetoden Känslor kopplade till att vara delaktig/att inte vara delaktig Benämningar på servicebrukare
<b>Intervjufas 3</b> (i slutet av projektet)	Ungas tankar om utvecklings- och praktikforskningsprojektet i sin helhet Ungas tankar om arbetsmetoden Ungas tankar om delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet Maktfördelningen i gruppen Lärdomar och bidrag

I tabell 1 illustreras de tre intervjufaserna och de ämnesområden som diskuterades under intervjuerna. Intervjufaserna presenteras närmare i kapitel 8.1. Flera ämnen diskuterades vid flera intervjutillfällen för att få en bild av eventuella förändringar under utvecklings- och praktikforskningsprojektets gång. Då jag sammanställt ämnesområdena, blev det aktuellt att tematisera materialet i mindre helheter utgående från ämnesområdena och avhandlingens forskningsfrågor. Trots att jag inte transkriberade materialet i sin helhet har jag inte medvetet valt bort enskilda ämnen utan valt att ta med alla ämnen som diskuterades. Jag har i resultatdelen (kapitel 9) valt att framställa resultaten enligt forskningsfrågornas ordningsföljd för att ge en bild av processen som följdes med i och med utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Den tredje forskningsfrågan redovisas i resultatdelen i två delar (kapitel 9.3 och kapitel 9.4). Som en avslutning på min resultatredovisning (kap 9.5) diskuterar jag vilka benämningar de unga själva önskar att skall användas ifråga om deras medverkan i utvecklingsprojekt.

För att tematisera materialet använde jag mig i den första intervjufasen av olika färgers tuschpennor och numrering i marginalen, vilket också rekommenderas av bland annat Widerberg (2012, 144). Sedan valde jag att kategorisera de framkomna temana i mindre delar och gjorde det här genom att helt enkelt klippa utskriften i mindre lappar. Vid det här skedet valde jag ännu inte ut de viktigaste delarna utan behandlade materialet i sin helhet, vilket också betonas av till exempel Eskola (2007, 169–170). Senare insåg jag att de små lapparna vara mer svårhanterliga än en flytande, sammanställd text, så jag valde att också sammanställa intervjuerna till en lång text som jag sakta men säkert började reducera. Jag sammanställde de olika intervjuerna enligt teman och genom att systematiskt läsa, gå igenom materialet och förkorta det hade jag ganska snart en fungerande helhet med flytande, sammanställd text och utvalda citat. Jag gjorde sedan på samma sätt i intervjufas 2 och intervjufas 3 och valde då att inte använda klippta lappar alls.

Sista delen av analysprocessen vid en innehållsanalys innebär en koppling mellan materialet och de teoretiska utgångspunkterna för att på basis av det dra slutsatser (Eskola 2007, 177). Då det kommer till att koppla ihop materialet med teori kan man i den här avhandlingen tala om en så kallad *teoribunden innehållsanalys*. Det här handlar om att man önskar koppla ihop sitt material med teoretiska utgångspunkter men att analysen inte direkt bottnar i teori. Man kan utgå från sitt material men man har också teoretisk ”bakgrundsinformation” som endera styr eller hjälper forskaren framåt. Vid en analysmodell som denna kan man också tala om *abduktion* som handlar om att sammanföra material med tidigare kunskap. (Ibid., 162–163; Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) I praktiken innebär det här att jag valt inte låta teorin ensam styra mina intervjufrågor eller heller styra mig vid analysen av materialet trots att jag utgående från det jag visste från tidigare formade de ämnesområden som lyfts fram i tabell 1. Teorin och empirin kan komplettera istället för att styra varandra.

## **7 Etiska överväganden**

För att över huvud taget komma i gång med projektet, krävdes det ett antal forskningstillstånd. Sammanlagt fem instanser kontaktades av Frida Westerback och det ansöktes om forskningstillstånd för hela utvecklings- och praktikforskningsprojektet

med magisteravhandlingen som en del av projektet. Det ansöktes om forskningstillstånd av samtliga deltagande sektorer inom Helsingfors stad (näringslivsavdelningen/sysselsättningstjänster, social- och hälsovårdssektorn, kultur- och fritidssektorn/ungdomarnas Helsingfors, fostrans- och utbildningssektorn och TE-tjänster). Samtliga beviljade forskningstillstånd.

Rekryteringen av de unga skedde via Mathilda Wrede-institutet som i första hand kontaktade de unga (se mer i kapitel 3.2.1). Då de unga gett sitt samtycke till att överlåta sina uppgifter vidare till mig, kontaktade jag dem alla enskilt mer e-post (bilaga 1). De unga lovades också ett arvode för sitt deltagande i projektet i sin helhet. Vid samtliga första intervjutillfällen berättade Frida Westerback och Ilona Fagerström från Mathilda Wrede-institutet och jag själv om utvecklings- och praktikforskningsprojektet i sin helhet och om syftet med min avhandling. Ett skriftligt informationsbrev (bilaga 2) innehållande information om avhandlingen delades ut och innan intervjuerna började delgavs de unga muntligt om de etiska principerna (Forskningsetiska delegationen 2009; Bryman 2011, 131–132, 137; Palsanen 2013, 16). De unga samtyckte till att låta intervjuerna bandas och de påmindes också om respekten för de andra ungas anonymitet vid intervjutillfället (Bryman 2011, 131–132, 137.) Forskningstillstånd hade beviljats för muntliga samtycken men vid ett senare skede blev det ännu aktuellt att be om skriftliga samtycken av de unga på grund av ändringar i lagstiftningen (bilaga 3). Vid det här skedet hade två av sju unga valt att inte fortsätta i projektet. De hade inte meddelat att de helt och hållet ville avbryta sin medverkan till den del de redan deltagit i intervjuerna. Jag valde därför att trots allt ha med de två ungas tankar i studien men valde av etiska skäl att inte citera dem specifikt. Ännu innan projektets slut blev det aktuellt att fråga de unga om muntligt tillstånd för att eventuellt publicera avhandlingen på externa sidor med syftet att fortsätta på det arbete som påbörjats. Alla fem gav sitt samtycke till det här.

Samtliga intervjuer hölls i SFV-huset G18 i Helsingfors. Korkiamäki (2013) och Enroos (2015) diskuterar i sina studier olika utmaningar intervjumiljön kan hämta med sig. Med tanke på att de flesta unga var bekanta med miljön från tidigare, upplevdes SFV-huset som ett lämpligt ställe för intervjuerna. De unga ville bilda en gemensam Whatsapp-grupp där information lätt kunde delas. Det poängterades att detta betyder att de unga får tillgång till varandras telefonnummer, men detta sågs inte av någon som ett

problem. Ytterligare en ungdom som intervjuades individuellt lades på egen begäran med i gruppen vid ett senare skede. Sex av sju unga var med i Whatsapp-gruppen och en ung kontaktades alltid enskilt.

Maktrelationen mellan forskare och informant är något som lyfts fram av bland annat Löfblom (2013), Korkiamäki (2013) och Enroos (2015). Korkiamäki (2013) för fram att barn och unga som forskningsobjekt alltid uppfattats som särskilt känsliga rent etiskt, men författaren ifrågasätter det här i förhållande till att se barn och unga som resursstarka aktörer. Författaren lyfter ändå fram vikten av att fundera kring maktpositioner då det handlar om unga och en vuxen. Också Löfblom (2013) argumenterar för att unga är i förhållande till vuxna i underläge och de har setts som en problematisk grupp men också som representanter för framtiden. I den här studien är samtliga unga myndiga och därmed vuxna trots sin unga ålder. Informanterna är dessutom i ungefär samma ålder som jag själv, vilket jag upplever att inverkar främst positivt på relationen mellan informanterna och mig själv. Vi kom också i kontakt upprepade gånger under projektets gång. Jag ser det som en positiv aspekt att jag var med i projektet i sin helhet och lärde känna de unga istället för att som en utomstående komma in och utföra intervjuer med den här gruppen.

Löfblom (2013) för fram att motivationen hos informanterna återspeglas i hur väl samarbetet fungerar. Dock lyfter författaren också fram att maktpositioneringen mellan forskare och informant kan inverka på hur informanten väljer att berätta om sina upplevelser. Informanten kan tolka situationen och välja att säga det som forskaren önskar höra. Särskilt vid den andra intervjufasen blev det aktuellt för mig att fundera på min dubbelroll i projektet. Å ena sidan upplevdes jag som koordinator för projektet i sin helhet medan jag å andra sidan ville höra de ungas ärliga tankar om projektet och processen. En ung lyfte upp att hen hade sådana tankar som jag kanske inte egentligen ville höra. I egenskap av skribent för den här avhandlingen ville jag vara tydlig med att mitt största intresse ligger i att få höra precis det som de unga tänker, även om det är kritik.

Löfblom (2013) diskuterar den så kallade intervjuareffekten. Författaren för också fram att forskaren är den som i slutändan avgör vilka synvinklar hen väljer att presentera och en annan forskare gör nödvändigtvis inte samma val. Det här är typiskt för kvalitativ

forskning, lyfter Löfblom (ibid.) fram. Det är viktigt att forskaren ingående och detaljerat beskriver hur hen gått till väga i analysarbetet för att belysa sina egna tankegångar och förklara hur hen kommit till de resultat som hen kommit till. (Ibid.) Jag har i den här avhandlingen strävat till att noggrant lyfta fram vilka val jag gjort och hur jag analyserat mitt material. Fyra unga fick också vid slutseminariet ta del av preliminära forskningsresultat och detta kan i viss mån ha påverkat deras sätt att svara vid den sista intervjufasen. Dock svarade den femte unga, som inte hade tagit del av resultaten, i liknande ton.

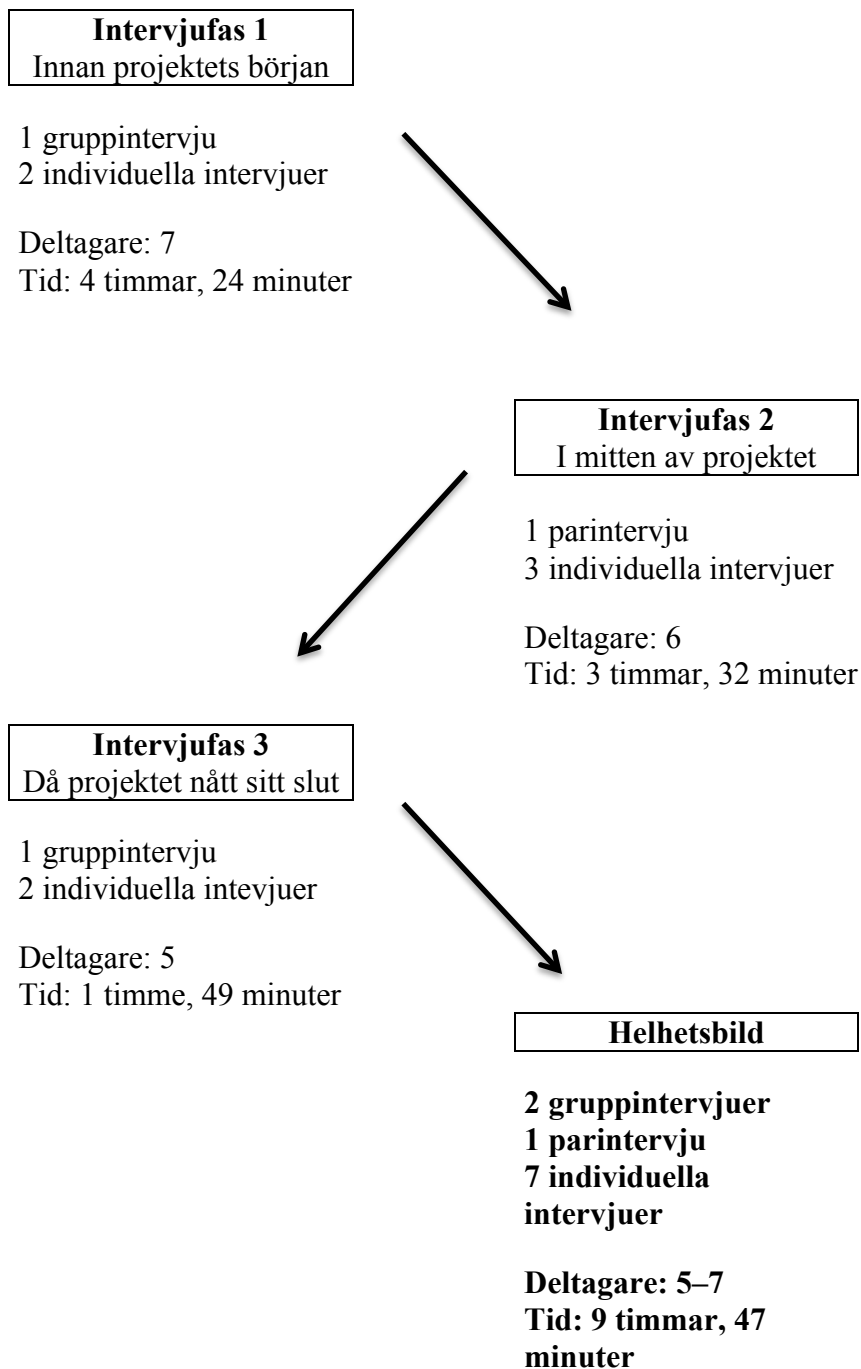
Korkiamäki (2013) diskuterar att man inom forskning i socialt arbete ofta utgår från ett problemfokuserat synsätt. Man kan inte med säkerhet garantera att ens ordval eller uppfattningar och tolkningar bidrar till att kategorisera och stämpla det man egentligen vill belysa. I början av avhandlingen diskuteras begrepp som marginalisering och utanförskap och jag har genomgående försökt lyfta fram kritik mot såväl begrepp som tidigare uppfattningar. Jag har också strävat till att ge dessa sju unga en röst och strävat efter att belysa deras egna uppfattningar om sin delaktighet. De ungas tankar har inte speglats mot de professionellas eller mina egna uppfattningar om de ungas medverkan. Detta är ett medvetet val från min sida och syftet är att lyfta fram de ungas tankar och bara dem. Aaltonen och Berg (2015, 70) diskuterar att återkommande medverkan som till exempel erfarenhetsexpert kan leda till att servicebrukaren skapar sig en identitet som en person som hörs vid angelägenheter som i grund och botten har ett socialt problem i bakgrunden. I viss mån väcktes dessa tankar även inom ramen för den här avhandlingen med tanke på att de unga upprepade gånger deltagit i dylika projekt.

Över huvud taget har jag strävat till att vara transparent, öppen och tydlig med gruppen av unga. Sex av sju unga har deltagit i liknande projekt tidigare vilket jag anser att ger dem en hel del vana. De unga har också själva valt att dela med sig av sina tankar med professionella i utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Samtliga unga hade också ett stort intresse av att utveckla service för unga och såg det som viktigt att de delade med sig av sina tankar också för andra ungas skull (se mer i kapitel 9.4.4). De unga som hade minst erfarenhet av dylika projekt valde också själva att inte medverka vid fler än ett seminarium per man.

## **8 Intervjuprocessen**

I det här kapitlet redogör jag för intervjuerna i avhandlingen och enligt vilken logik jag utfört dem.

Samma grupp av unga intervjuades i tre faser; en gång innan projektet startade, en gång i mitten och en gång i slutet. Orsaken till den här uppdelningen var strävan till att kartlägga ungas upplevelser av delaktighet under utvecklings- och praktikforskningsprojektets alla skeden. Figur 2 illustrerar processen:



**Figur 2: Intervjufaserna steg för steg**

I figur 2 ovan illustreras den intervjuprocess som beskrivs som följande. Den första intervjufasen inleddes i juni 2018 innan projektet i sin helhet satt i gång. Jag önskade intervju de unga redan vid det här skedet för att kunna få en bild av deras tankar och erfarenheter av delaktighet innan medverkan i projektet. I intervjufas 1 ordnades en gruppintervju för fem unga samt två individuella intervjuer. Det sammanlagda antalet unga som deltog var sju. De flesta unga var bekanta med varandra från tidigare.



Gruppintervjun var arrangerad av mig och de unga visste inte på förhand vilka andra som skulle delta. Individuella intervjuer ordnades för dem som ville. Samtliga intervjuer för avhandlingen ordnades i SFV-huset G18 i Helsingfors. Intervjuerna i den första fasen varade mellan 52 minuter och 1 timme 48 minuter.

Intervjufas 2 blev aktuell då de unga hade haft möjlighet att delta vid 3–4 seminarier inom ramen för utvecklings- och praktikforskningsprojektet, det vill säga på senhösten 2018. Intervjuerna bokades in redan i samband med intervjufas 1 men många tider kom att ändras vid ett flertal tillfällen. Kontakten till de unga hölls främst genom Whatsapp-meddelanden, både i grupp och individuellt. En ung hade vid det här skedet valt att avsluta sin medverkan i projektet och en ung hade inte deltagit vid ett enda seminarium i projektet. Slutligen deltog sex unga i den andra intervjufasen, även den unga som inte deltagit i seminarium. Jag valde att intervjua hen för att hen ännu var intresserad av att delta och för att få en bild av varför man inte deltar trots allt. I resultatredovisningen i kapitel 9.3.1 redogör jag för dessa aspekter. Den unga deltog efter intervjun i ett seminarium. Innan intervjufas 2 ordnades en informell träff med de unga för att ha möjlighet att tala fritt med dem utanför seminarierna. Fyra unga deltog vid den träffen. Intervjufas 2 kom att innefatta fyra individuella intervjuer och en parintervju och de varade mellan 32 minuter och 58 minuter.

Den sista intervjufasen i en serie av tre ordnades efter att det sista seminariet ägt rum i januari 2019. Vid det här skedet kände vi alla redan varandra ganska bra och det var lätt att hitta datum att boka in. Det ordnades också en pizzakväll för de unga innan det sista seminariet och fyra unga deltog då. Vid intervjufas 3 var fem unga kvar och den kom att innehålla en gruppintervju och två individuella intervjuer. Fyra av fem unga hade vid det här skedet fått ta del av de preliminära forskningsresultaten för avhandlingen. Inverkan av det diskuteras kort i etik-kapitlet (kapitel 7). Intervjuerna varade mellan 29 minuter och 46 minuter. De två som hade valt att avbryta sin medverkan i utvecklings- och praktikforskningsprojektet meddelade trots allt inte att de ville avbryta sitt deltagande i studien för min avhandling.

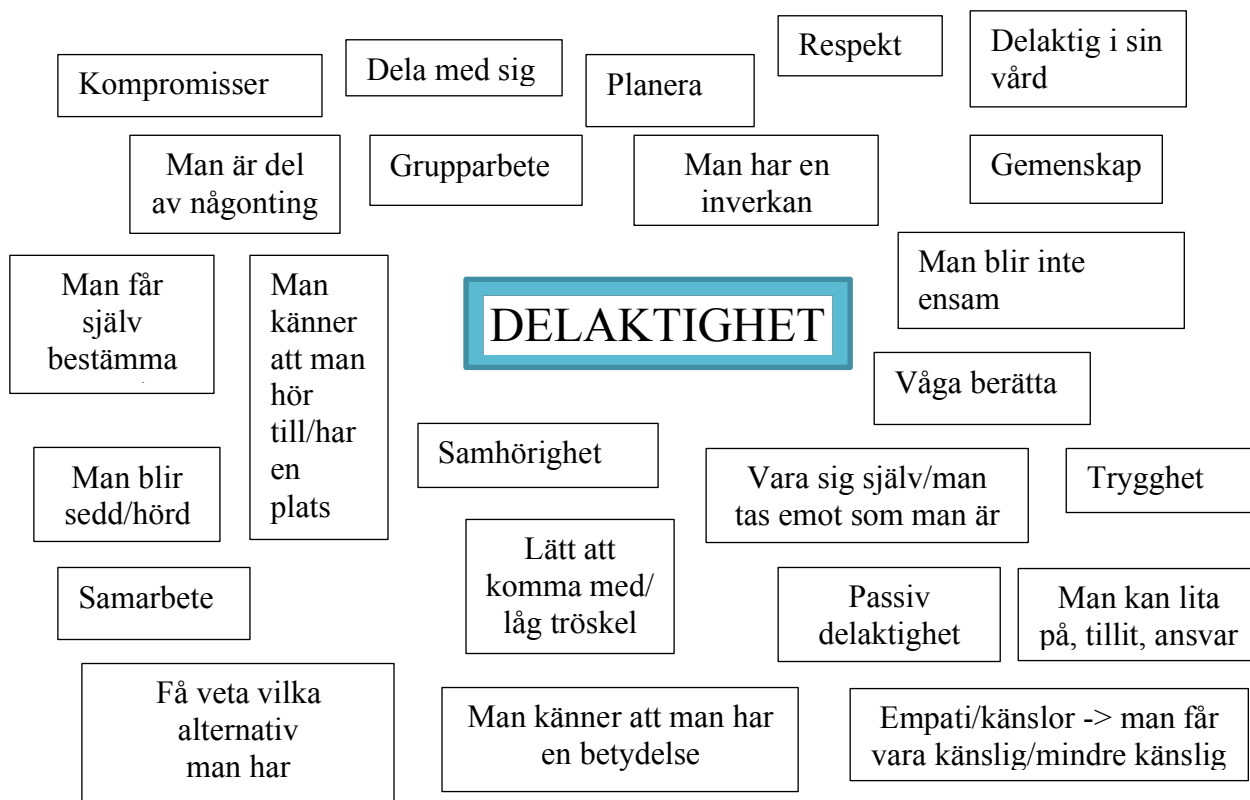
De unga har i avhandlingen getts namnen U1–U7 (U=ung). Jag har också istället för hon eller han valt att tala om hen. Dessa är av mig medvetna etiska val för att de unga med minsta möjliga sannolikhet skall kunna identifieras av utomstående. Eftersom inga

uppenbara könsskillnader förekom, såg jag också hen som passande. U3 och U4 citeras inte direkt på grund av att de valt att avbryta sin medverkan i utvecklings- och praktikforskningsprojektet innan jag hade fått möjlighet att be om deras skriftliga samtycke. Dessa ungas tankar finns trots allt med i den allmänna diskussionen eftersom de inte meddelat att de vill avbryta sin medverkan i min undersökning för avhandlingen (se mer i etik-kapitlet 7).

## 9 Resultat

### 9.1 Ungas tankar om begreppet delaktighet

De unga ombads vid intervjufas 1 att skriva ner sina spontana tankar som väcktes av begreppet delaktighet på ett papper. I det här skedet var det aktuellt att utan några som helst begränsningar låta de unga definiera begreppet delaktighet och intresset var inte ännu att styra tankarna mot välfärdsservice eller mot utvecklingsprojekt. De ungas tankar gick igenom tillsammans och sammanställdes till en karta. Delaktighetskarta som bildades utifrån de tre intervjuerna i fas ett ser ut som följer:



Figur 3: Delaktighetskarta

I figur 3 har de ungas svar sammanställts till en delaktighetskarta och svaren är varierande. I gruppintervjusituationen framkommer flera tankar om delaktighet inom vården. De flesta unga har erfarenheter av olika vårdinstanser och flera av definitionerna i figur 3 innefattar vård. Att man som servicebrukare vet vilka olika alternativ man har att ta i beaktande ses som av stor vikt av de unga. Det att man kan se sina egna uppgifter på databasen Kanta lyfts fram som betydelsefullt och att man på sätt också har möjlighet att ifrågasätta professionellas diagnoser och så vidare. Att visa respekt för varandra anses viktigt och också att inte bli dömd för den man är. Man ska få vara med oberoende av utseende, stil och åsikter. En del unga lyfter fram vikten av att alla är med som personer och inte som projekt och en ung för fram att alla är människor först och alla skall kunna vara med på sina egna villkor och med sina egna gränser. De unga menar att det är viktigt att man blir hörd och att någon verkligen tar sig tiden att lyssna på vad man har att säga.

### 9.1.1 Aktivitet och delaktighet

Flera unga diskuterar att det inte är fel att man inte vågar eller vill dela med sig men att just därför är trygghet viktigt, att man känner sig bekväm ifall man skulle vilja berätta. Delaktighet kan egentligen handla om en känsla och för dem som till exempel är blyga kan det handla om att bara vara med i gruppen.

*”Men att man kan också vara delaktig fast man inte skulle säga nånting för man kan observera nånting kanske...” U2*

En annan ung tar fasta på det här med att man kanske inte själv alltid måste säga så mycket. Hen menar att redan det att hen till exempel väljer att komma på plats och vara med i olika situationer handlar om att hen både önskar känna sig och känner sig delaktig. Den unga säger:

*”Jag gillar att va tyst. Så jag menar för mig är det jätteskönt att om inte nån hela tiden måste fråga av mig vad tycker du vad tycker du, så för mig är det jätteskönt om jag bara får sitta i en grupp och inte kanske säga så jättemycket. Och att det är helt okej, men till exempel för mina föräldrar så är det inte okej, utan de måste hela tiden kan du nu, kan du nu inte vara lite mer social och liknande. Och bara inte förstår det att människor är olika och att jag ibland kanske vill prata men ibland kanske vill jag bara vara tyst. Och att det är helt okej. Att det inte måste vara ett problem som dom gör det till.” U5*

Informanterna är överens om att man inte behöver vara aktiv för att uppleva sig delaktig i olika situationer. Det förs fram att unga är olika, vissa talar mer medan delaktighet ändå inte skall handla om att man hela tiden måste vara aktiv. En ung talar om ”*silent contributor*” (U7), det vill säga en tyst deltagare (egen översättning), och att man också kan bidra till att en annan människa känner sig delaktig och att det är minst lika viktigt. En ung för fram att man kan vara delaktig trots att någon annan fattar de egentliga besluten för ens del. Dock skall besluten vara skraddarsyddade för just ens egna specifika behov. Det här benämns av den unga som ”*passiv delaktighet*” (U6) och menar med det att man kanske inte är kapabel att komma fram till lösningar själv men att besluten som fattas av någon annan trots allt handlar om just ens behov och inte bara görs enligt en viss modell.

Flera unga för fram att då servicen inte lyckas få en att känna sig delaktig är det lätt att man vänder det mot sig själv för att man inte var aktiv. En ung menar att man i vissa situationer inte är mottaglig för den hjälp som erbjuds och i efterhand kan man fundera om det var man själv som gjorde att man inte var delaktig. En ung lyfter fram att känslan av att bli lämnad ensam är allra värst. Att gå långa tider utan att träffa någon kan vara väldigt riskabelt för en person som mår dåligt. Det borde alltid finnas en plats eller en person man kan vända sig till då man väntar på sitt nästa inbokade möte, menar den unga.

### **9.1.2 Frivillig delaktighet**

De unga diskuterar också situationer där man själv upplever att man inte önskar vara delaktig. En ung menar att man till exempel inte alltid har lust att läsa exakt vad som skrivits om en. Att man skriver dokumentation tillsammans med servicebrukaren är en god tanke men känns också ibland obekvämt. Det lyfts fram att tanken att dela allt med servicebrukaren är god men att det inte alltid är ändamålsenligt att involveras i precis alla skeden eftersom man som servicebrukare helt enkelt inte heller alltid vet om vad som är bäst (till exempel hos en läkare). De flesta unga konstaterar att man inte är så intresserad av att vara delaktig då det kommer till fysiska besvär. Trots allt vill man att läkaren är öppen och berättar om vad som sker. Dock är det inte lika viktigt att bli tillfrågad om åsikt vid precis alla tillfällen menar de unga. Också vid till exempel panikattacker kan det vara svårt att ta ställning och de unga med den här sortens erfarenheter för fram att just tryggheten är det viktigaste då, att någon annan tar kontroll

över situationen. Ett par unga för fram att delaktighet också handlar om möjligheten att välja huruvida man vill vara delaktig eller inte. En ung lyfter fram ett exempel där hen fått en bunt med papper om sig själv som hen helt enkelt inte hade velat ta del av.

### 9.1.3 Delaktighet som en känsla

I intervjuerna framkommer att delaktighet väldigt långt är kopplat till en subjektiv känsla. Några unga för fram att det är av stor vikt att bli bemött som man är och att man känner att det är helt okej att inte alltid vara precis som alla andra. Då man är delaktig och blir bra bemött blir man också motiverad att få andra saker utträttade. Man uppnår också en känsla av att man lyckats göra någonting som är av betydelse för en själv och andra. En ung beskriver lyckat deltagande som en klapp på axeln och fortsätter så här:

*”När du är liksom så borta från allting och du e så ensam så de liksom, de börjar spöka på det sättet i ditt eget huvud men sen när man känner sig delaktig så sen kanske du, ditt tankesätt ändras lite och du kan börja se också saker från nån annan synvinkel och se att kanske jag är inte värdelös, att alla dom här mänskorna tycks liksom tycka att jag e okej o så här så. Så värdefull.” U7*

En ung lyfter fram att medverkan i bland annat det här projektet har fått hen att tänka så här:

*”För mig har det nog blivit just så här mer att då man får vara delaktig här, ”delaktighet, det är nånting som jag också har rätt att vara” liksom... (...)” U1*

Den motsatta känslan är enligt flera av de unga mörk och ensam. Då man inte känner sig delaktig känner man sig värdelös och ovärdig andras tid. Man tänker att andra har negativa tankar om en och att man kan strunta i en. En ung för fram att man själv känner sig dålig och att inget som man gör är tillräckligt bra. Förutom känslor av både ångest och frustration lyfts också känslan av att vara mindre värd och utestängd upp. En ung för fram att man ändå förväntar sig att man ska vara delaktig då man har med andra människor att göra så en lyckad delaktighet känns mest som att man bekräftar det man redan förväntade sig. En misslyckad delaktighetskänsla är däremot mycket tyngre att hantera.

Unga för fram att känslan av delaktighet i slutändan handlar om en ömsesidig relation mellan servicebrukare och professionell där flera faktorer spelar roll hur delaktig man sist och slutligen känner sig. Ibland är man inte kapabel till att säga så mycket själv trots att man egentligen skulle vilja och då skulle det behövas en professionell som är lyhörd

för den här sortens känslor. En ung lyfter fram att det är viktigt att känna sig värdefull och att till exempel delta i intervjuerna för den här avhandlingen känns som att man kan bidra med någonting som är av värde. En ung för också fram vikten av att känna sig delaktig i någonting:

*”Jag tror att alla behöver känna sig delaktig i nånting, vet du vad det nu ens är, det kan vara data, spelvärlden eller så kan det vara i en skola där man känner att jag är elev eller så där vet du vad som helst men man känner sig på någo sätt delaktig i nånting. Det tror jag, om man inte känner sig delaktig i samhället så kan man lätt bli...” U1*

#### **9.1.4 Modersmålet och delaktighet**

Samtliga unga menar att det är väldigt viktigt att man får service på sitt modersmål och särskilt i sådana situationer där man kan uppleva sig svag och sårbar. Flera talar om känslorpråk och utmaningarna med att tala finska då man till exempel fått en panikattack. Trots att majoriteten av de unga upplever att de troligen skulle klara sig på finska, vill de ändå att man särskilt inom vården skall erbjuda service på svenska. Trots den helt tydliga åsikten om vikten av svenskspråkig service, lyfter de unga också fram vissa risker med svenskan. En ung för fram att då man tillräckligt många gånger förklarat sina angelägenheter för någon blir det till sist automatiskt, det går som på band. Hen menar att det för hen egentligen blev annorlunda på ett bra sätt då hen av en slump började med finskspråkig välfärdsservice. Hen menar dock att det här inte hade varit ett alternativ i början men vid det skedet då hen visste vad som väntar kände hen sig redo.

*”(...) Att jag hade inget känslomässigt band till det jag sa utan jag ba sade det som dom behövde veta och sen så kom jag aldrig till kärnan för det var så där, nå men vet du jag har sagt det här hundratio gånger. Så sen när jag började gå på finska, vilket egentligen, det var liksom inte därför jag började, så ba märkte jag att nu måste jag ju på riktigt fundera vad jag säger och nu måste jag vet du gå mer på djupet i vad jag tänker för att, och nu kan jag inte ba säga det som jag sagt till alla andra tidigare. (...)” U1*

En annan ung för fram att svenskan är viktig och att hen ser det som betydande att man får service på sitt eget modersmål. Trots allt för hen också fram risken med att ordna till exempel ungdomsverkstäder som enspråkigt är svenska:

**U7:** Men det som jag inte på det sättet tycker, det på nåt sätt känns att jo sen vi svenskspråkiga vi far liksom i vår egna bubbla, vi blir så isolerade. Och det är, jag tycker det är så där att borde man lite sätta oss ihop med finska, vi sku ändå kunna göra nånting med dom, vi sku ändå kunna samarbeta med dom på någo sätt. Det är ändå liksom bara språk, det är inte, man kan kommunicera med femtusen andra sätt också.

**Emma:** Förstår jag rätt nu att du menar att å ena sidan är det bra att det finns liksom service som är på svenska...

**U7:** Jo för att det funkar mera och bättre.

**Emma:** ... men att det finns risk att det blir liksom en sån här bubbla?

**U7:** Jo exakt, för det finns liksom bara en av (nämner specifik serviceproducent). That's it. O sen om jag inte gillar den eller där är nånting o du vet, där kommer alla dina högstadievänner och så vidare så sen kanske du vill inte fara dit. Som jag hade också ett problem, då när jag sku börja med gruppen, det var en som jag hade gått högstadie med och va sen så där att "inte tänker jag börja i gruppen" ... att där e också det..

**Emma:** Att det blir så litet...

**U7:** Ja, exakt.

**U7:** (...) Att det blir den här Ankdammen.

Den unga menar att det är viktigt att svenskspråkig service erbjuds och att den oftast är bra men hen lyfter också fram risken för att man stöter på för många bekanta i den finlandssvenska "bubblan" vilket kan få en att känna sig obekväma.

## **9.2 Tidigare erfarenheter av delaktighet inom välfärdsservice**

Samtliga unga för fram att service man fått tidigare inte alltid motsvarat förväntningarna. Orsaker som lyfts fram är bland annat personkemi som inte fungerat och att ens mående inte gått framåt i den takt man hade önskat. De här aspekterna har gjort att det känts tyngre än man hade förväntat sig då man första gången sökte sig till service. En annan synpunkt som de unga lyfter fram som svår är det täta bytet av personal. En ung berättar hur hen genom flera personalbyten lärde sig att förstå vikten av kontinuitet inom social- och hälsovården. I gruppintervjun, i samband med att Navigatorn diskuteras, för en ung fram följande:

*"En annan sak som jag tycker är jättestörande är det där att de måste byta personal, och det stör så satan. När man en gång har öppna upp åt nån om sina sån där som värsta upplevelser i livet så vill man ju inte göra det igen och igen och igen, för att det där som, det är saker som man så där har satt på en hylla och man vill så där som glömma bort dem. Och sen att så där måste ta de upp IGEN och det var det som jag tyckte att var problemet när jag kom dit igen, så ingen visste om den här personen som jag hade första gången träffa på Ohjaamo. Dom visste inte ens att han fanns. Och då*

*var det så där som okej....vet ni var han är, nää...dom bara sa att han hade så där som slutat och försvunnit nån annanstans.” U5*

De allra flesta unga känner igen det här och de berättar om hur många olika professionella de träffat under de år de brukat olika service. En ung föreslår att man till exempel kunde lösa det tunga med personalbyten med att istället för att gå hos en person skulle gå hos en grupp så att man skulle ha en koppling till stället mer än personen. Också att man vid byten kunde ordna en träff där man tillsammans möts med både den gamla och nya skulle kännas bättre. I samband med diskussionen om personalbyten, för en ung fram att trygghet och tillit är känslor som är viktiga:

*”Jättemånga professionella förväntar sig att när man kommer första gången ska man kunna berätta om det mest, det svåraste och man vet du ba så där att wait. Att jag kände liksom inte ens dig, eller jag har aldrig träffat dig, jag vill liksom inte ba mitt i allt berätta vet du det som jag inte ha berättat till nån nånsin, vet du till en person, för att dom sen ska kunna göra rätt bedömning på mig. Det är så där att nä, det funkar inte så. Jag måst först vet du känna att är det här ett tryggt ställe eller vet du att. Eller vet du om jag vet att okej, det här är en gång, frågan om en gång jag ska träffa den här personen, inte tänker jag nu då berätta desto mera. Eller så där.” U1*

En ung berättar om en situation där hen inte upplevde sig delaktig alls då hen såg att TE-byrån skrivit något felaktigt om hen. Hen berättar att man ansåg att hen behöver mer utbildning trots att hen redan har ett flertal examen. Hen beskriver det här som *”jävligt sårande”* (U5).

Flera unga har också positiva upplevelser av tidigare service. En ung för fram att hen haft samma läkare i tio år och någon annan har en positiv upplevelse av att man på förhand förberedde den unga för personalbyte. Flera unga nämner en specifik serviceproducent som bidragit med en positiv upplevelse av delaktighet. En ung med erfarenhet av serviceproducenten i fråga för fram att där är den unga alltid i centrum och att man alltid utgår från den ungas ärenden. Den unga lyfter fram att det är lätt hänt att de professionella med all sin expertis glömmar bort det väsentliga – att det verkligen handlar om den unga som trots allt är expert på sitt eget liv. Också en annan ung för fram att man på det här stället som diskuteras lyckas med att få en att känna sig delaktig och lyfter fram hur de professionella där nås genom Whatsapp vilket gör att tröskeln att kontakta dem är låg.



### 9.2.1 Ungas erfarenheter av delaktighet vid Navigatorn

Westerback (2016) konstaterar att ungefär 7 % av Helsingfors Navigatorns unga som använder sig av fördjupad handledning är svenskspråkiga. Av de sju unga i den här studien är det tre personer som har erfarenheter av Navigatorn och senare i projektet framkommer att ytterligare en person sökt sig till Navigatorn under projekttiden. En ung berättar att hens första upplevelse av Navigatorn var positiv:

*”Första gången var jättebra. Kom dit, hade varit så där som, arbetslös en tid och visste så där inte som alls vad jag sku göra och träffade en jättesympatisk kille, 40-årsåldern, finsk, (...) att prata på finska med honom, det gick jättebra, och det var inte nåt sånt där att ”... dålig finska...” eller nå liknande som man verkligen ibland känner. (...)” U5*

Den unga berättar att hen vid sitt första möte vid Navigatorn lyfte fram att hen är svenskspråkig och att den professionella hen då mötte berättade att det vid Navigatorn finns svenskspråkig service, men att det för hen just då kändes att det var den fungerande personkemin som var avgörande. Den unga lyfter också fram hur hen upplevde att hen följande gång hen sökte sig till Navigatorn blev dåligt bemött av en finskspråkig professionell som hävdade att hens utbildning inte motsvarade efterfrågan på arbetsmarknaden. Hen kom inte fler gånger i kontakt med den person hen mött första gången eftersom denne förmodligen slutat.

Lågtröskelverksamhet ses av så gott som alla unga som en bra idé i teorin och tanken om att kunna få service utan tidsbokning är god. Dock faller den här idén om bemötandet är bristfälligt. En ung berättar om hur hen gick till Navigatorn med en kompis som inte kunde finska:

*”(...) vi var där så fråga vi då, att finns här nån svenskspråkig och så ba kolla dom på oss som om vi sku ha fråga att talar nån kinesiska här eller någo. (...)” U1*

I gruppintervjusituationen i intervjufas 1 är det två av fem som har erfarenhet av Navigatorn. Trots att en ung också har en positiv upplevelse av Navigatorn, blir diskussionen i gruppen negativt laddad. De två ungas berättelser inverkar på hur de andra i gruppen förhåller sig till Navigatorns service och i gruppen väcks många tankar och känslor. Faktumet att Navigatorn marknadsför sig som tvåspråkigt är förbryllande för de unga. En ung berättar senare att hen efter gruppintervjun i intervjufas 1 sökt sig till Navigatorn för första gången och att också hens erfarenhet var att den första

kontakten var på svenska medan den fortsatta servicen var på finska. Här blev också bemötandet det avgörande; hen upplevde sig illa bemött av den professionella som inte verkade förstå hens behov. För att känna sig delaktiga, vill de unga ha tydlig och klar service där bemötandet är a och o. En ung fortsätter ännu med att konstatera:

*”Det värsta (menar det lättaste, bästa) som man kan göra, att hej vi bokar en tid till dig nästa vecka, eller vet du wow, science, vet du, det är inte... titta inte på mig som om jag sku fråga efter nåt helt omöjligt vet du. I så fall var ärlig och säg att ja men idag har vi ingen svenskspråkig, och jag ba så där att okej fine, jag kommer nästa vecka. (...)” U1*

Den tredje unga med erfarenhet av Navigatorn intervjuades individuellt och påverkades inte av gruppens diskussion. Denna ung sökte sig till Navigatorn då det var riktigt nytt och hens första erfarenhet var både bra och på svenska men uppfattningen ändrade då hens kontaktperson slutade. Den unga vill ändå lyfta fram att hen hört mest gott om Navigatorn och att särskilt bekanta med invandrarbakgrund varit särskilt nöjda med den service Navigatorn erbjuder.

### **9.3 Deltagande i utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

Samtliga unga ser det som viktigt att involvera servicebrukare i utvecklandet av service men de flesta efterlyser också konkreta resultat efter att projektet är slut. En ung önskar specifikt att man senare kunde få se vad projektet lett till och att det inte bara runnit ut i sanden. De unga för fram att de gärna skulle vilja att de professionella skulle ta fasta på det som utvecklas och att det i slutändan skulle leda till bättre service för unga vuxna på svenska. En ung beskriver det så här:

*”Det känns så där som på nåt sätt att man är lite fast i en labyrinth på nåt sätt. O man sku på nåt sätt hoppas på att det inte sku vara så här svårt för dom nästa som kommer.” U5*

Förutom att hjälpa andra lyfter de unga fram personliga motiv till att delta i projekt:

*”Jag tycker det är jätteviktigt och jag tror det är kanske för mig själv så har det i alla fall tidigare varit viktigt att om jag har blivit bemött dåligt, eller haft dåliga erfarenheter så har det varit jätte så där bearbetande att få känna att nu blir jag hörd, nu får jag säga vet du, då var det orättvist men nu får jag rättvisa i att jag får dela med mig och liksom, eller, att jag blir hörd och sedd liksom o så där... (...) resultatet är inte lika viktigt som att nu blir jag hörd och sedd och nu får jag liksom påverka. Jag tycker att redan det är förändring på nåt sätt. (...)” U1*

Jag tolkar det som att den unga menar i citatet ovan att om man inom välfärdsservice haft dåliga erfarenheter av delaktighet kan det till och med repareras genom att man istället får delta i dylika utvecklingsprojekt. En annan ung lyfter fram att deltagande i projekt handlar om att ha någonting att göra och att man genom att delta känner sig behövd:

*”Nå jag tycker om såna här grejer, det här för mig är lite, liksom som sysselsättning men det är inte liksom så där att, okej vi sitter också syr kläder utan det här är liksom nånting mer intressant för mig, det här är liksom mer meningsfullt helt enkelt. Och så håller jag mig själv också delaktig i grejer att jag deltar i sån hänt, att det här också, det är samma som den där teatergruppen, det är liksom för mig är det sån här liksom rehabiliterande arbete. (...) Men på det här sättet håller jag mig delaktig.” U7*

Då det kommer till att arbeta sida vid sida med professionella och hur de unga önskar bli bemötta av de professionella i det här projektet, för de unga fram aspekter som genuint lyssnande och att de professionella kan ta in de ungas åsikter utan att uppleva det som kritik. Det önskas också att professionella inte börjar tala om resurser eller försvara sig utan verkligen lyssna och se det som en chans att utvecklas. Flera unga lyfter fram att de önskar att de får sitta tysta om de inte har något att säga och också att professionella skall bemöta dem som helt vanliga människor och inte på något speciellt sätt bara för att man är ung.

### **9.3.1 Upplevelser av delaktighet**

I mitten av projektperioden berättar de flesta unga att de tycker att arbetet framskrider bra och att det varit roligt att komma på plats och delta. En ung ger skolvitsordet 8 åt projektet hittills. Dock lyfter de alla fram kritiska aspekter som de upplevt och lagt märke till under processens lopp. Flera av de unga för fram att arbetet i första hand känts riktat till de professionella. Man har upplevt workshopsarbetet som svårt och de ungas roll har inte alltid varit helt klar och tydlig. Också språket har upplevts som svårt. Mycket av det som sägs går dem förbi och de lyfter fram att föreläsarna ibland glömmer att det också finns unga med i publiken. Flera av de unga menar att grupp sammansättningen i workshoparbetet påverkar hur arbetet löper och ibland får man känslan av att de professionella mest diskuterar sinsemellan. Ibland har det också känts som om de professionella för de ungas talan trots att det i gruppen finns unga som själva kan berätta om sina tankar.

En ung beskriver sina tankar så här:

*"(...) mer sku man ha sakna utrymme för liksom oss unga brukare. Jag tycker att det kanske kommer in dom här workshoparna, i dom här, så har det kanske kommit, främst sinsemellan ha dom diskutera dom här professionella. Och ibland lite har dom varit intresserade av att liksom... men kanske kunna ge också en möjlighet till oss, för det har på någo sätt känts ibland svårt att, sätta sig att hej att jag har en sån här åsikt. Men annars så tycker jag att det har varit jätteintressant nog att lyssna på dom här föreläsningarna och så här att... Men att dom där workshoparna kanske, jag saknar kanske lite mer så där att uppmärksamhet också för oss unga." U2*

De unga för ändå fram att de professionella i projektet bemött de unga väl. De unga har känt sig hörda och sedda av de professionella och man upplever att man fått gensvar då man delat med sig av sina tankar. Flera unga för fram att uppgifterna kanske också känts svåra för de professionella, vilket påverkat deras sätt att låta de unga komma med i diskussionerna. Också det egna humöret inverkar på hur man arbetar tillsammans just den dagen, konstaterar flera unga. Trots att man som ung känt sig "vilsen" (U6) har man ändå kunnat tänka sig att uppgifterna varit svåra för alla inblandade. En ung beskriver att hen gärna hade sett att de professionella hade axlat ansvaret för arbetet i grupperna. Samma ung berättar att det för hen känts tryggt att ha en annan ung i samma grupp.

Flera unga lyfter fram att det varit oklart huruvida de professionella helt haft koll på de ungas roll i projektet. De för fram att det hade varit bättre om det hade varit tydligt och klart vilken roll de unga har och att de inte själva hade behövt förklara sin roll för de professionella. En ung tänker också att de professionella kanske inte vågar fråga så mycket av en ung. De unga frågas hur forskarna ansvariga för projektet kunde underlätta det här och i den här frågan tycker de unga olika. En ung tycker att man gärna på förhand skulle få presentera de unga och vilken roll de har i det här arbetet medan en annan ung i sin tur ogillar uppmärksamhet mot sig själv. De unga som intervjuas i par menar i samförstånd att man kunde ha en allmän presentation av de unga i början av seminariet så att de professionella bättre skulle förstå deras medverkan.

Det som känts svårast för flera är tidpunkten eftersom seminarierna börjat redan klockan 8:30. För de två unga som vid det här laget deltagit en gång eller inte alls, har tidpunkten varit helt avgörande. De unga för fram att skola eller svårigheter på det personliga planet varit avgörande för att de inte kommit iväg så tidigt på morgonen.

Dock önskade de unga att fortfarande kontaktas och en av de unga deltog efter det här en gång medan den andra kom på alla de resterande seminarierna. En annan ung tänker så här om sitt deltagande:

*”Inte tycker jag det har varit tungt, för mig i alla fall. Jag tror int, jag kan vara säga för min egen del, men jag sku inte delta i de här grejerna om de inte sku va en sak som ger till mig mer än liksom det... känns inte som en jobbig sak (...) utan mer en sak som jag ser fram emot. Det är ju inte varje gång eller i alla sammanhang som man får vara med och liksom bli hörd liksom och vara delaktig, så det känns bara så där nice.” U1*

De unga för också fram svårigheterna med att genomgående känna sig delaktig. Oftast kopplas delaktighet ihop med aktivitet, vilket betyder att man måste vara på topp hela tiden. Några unga lyfter fram att det kan ta en stund innan man kommer i gång och om man då man själv alltid måste vara initiativtagande så kan mycket bli osagt. De menar att det hade varit lättare om någon direkt hade frågat om de ungas tankar. En ung ser det som lättare i teorin än i praktiken att göra unga delaktiga i utvecklandet av välfärdsservice:

*”Det känns som att man hekkuttaa så mycket liksom att vi unga kommer att va liksom, men sen så känns det ändå som att det inte förverkligas så där jätte... Int menar jag nu att vi ska stå där framför o berätta liksom o så här men liksom just när jag prata, var det med (nämner en person som deltagit i projektet) idag, så var det just det där med känslor, att vi är bara människor, att alla har ju känslor. Hen sa sen också högt att det var en ung som sa, att på någo sätt, int vet jag...(…) Då kändes det, då kändes det liksom bra på någo sätt så där att då blev jag hörd o hen ville liksom veta, att hen var liksom så där, hen verka så där att ”nä vill ni unga berätta nu lite nånting” o sen så där, då kändes det liksom bra att man fick säga, man blev hörd o just att det fanns den där stunden där. (...)” U2*

En ung vill specifikt föra fram att forskarna/magisterstuderande bidragit till känslan av delaktighet:

*”(…) mest av (nämner magisterstuderande och forskarsocialarbetarna vid Mathilda Wrede-institutet). Så definitivt. Men dom där andra som är där med, därför tycker jag just om att sitta med nån (nämner namn på en professionell), för då vet jag att där e nån som jag känner som är med i gruppen. För när det ha varit, jag har väl en gång suttit i en sån grupp där jag har verkligen inte känt nån, o då var det nog så där att, de liksom... För det tar, de e int deras fel, men det tar en tid för mig o värma upp o liksom, femton minuter räcker inte för mig att liksom värma upp när man ska göra en uppgift så de e lättare om där finns nån som jag känner, då de liksom... de e lättare för mig att vara med.” U7*

Den unga lyfter fram att det för hen varit viktigt att ha någon bekant med i gruppen och att det känns lättare att delta då man får samarbeta med någon man känner.

### 9.3.2 Ungas bidrag till arbetet

De unga frågas om situationer där de känt att de kunnat bidra till gruppens arbete. En ung för fram att hen i en grupp hade bidragit med kunskap om svensk service till professionella inom Navigatorn. I och med erfarenheten av att vara servicebrukare kände hen att hen kunde bidra med ett annat perspektiv, vilket kändes bra. En annan ung har en motsvarande upplevelse där hen kände att hen bidrog med något nyttigt:

*”(...) när jag kom med något förslag o sa lite vad jag tyckte liksom själv så kändes det så där liksom att jag blev hörd o dom tog det som en positiv sak o sen att nånting att dom tog också som en lärorik grej här. Inte förvänta jag mig liksom att det sku bli så men liksom jag nu bara sa o så kändes det ba så där att jess, att nånting fick jag nu liksom positivt sagt. Att int har jag nånsin känt mig att dom sku ha titta lång på mig om jag sku ha kommentera nånting.” U2*

I det stora hela har det känts lätt att medverka i projektet, hävdar majoriteten av de unga. Ingen av de unga har gått från seminarierna med dålig känsla och man ser det som en stor trygghet att man känner flera av de unga från tidigare. Flera unga lyfter fram att det är bra att servicebrukare involveras tidigt och mångsidigt då man utvecklar service och att fler unga kunde involveras i olika utvecklingsprojekt. Det är också bra att professionella finns där och ”drar ner de unga på jorden” (U7), menar en ung. Flera unga ser ändå att det är de professionella som besitter den viktiga kunskapen som behövs då man utvecklar service.

### 9.3.3 Att arbeta tillsammans i nätverk

De unga upplever i huvudsak det här sättet att arbeta som roligt och givande och att man som ung får något annat att tänka på i sin vardag känns nyttigt. Att komma hemifrån kan kännas bra, menar flera. En ung för fram att det är bra att man efter föreläsningarna har möjlighet att i workshoparna fundera tillsammans. De flesta unga ser det trots allt också som utmanande att jobba tillsammans med professionella och ibland känns det som att det mest blir ett informationstillfälle alla deltagare emellan. Servicekartan som produkt av utvecklings- och praktikforskningsprojektet lyfts fram som bra och viktig. Man för fram att nätverksarbete fungerar bra så länge gruppmedlemmarna är motiverade. Dock för en ung fram sina tankar så här:

*”Du kan fråga oss hur mycket som helst och jag svarar hur mycket som helst men grejen e den att vi har ingen say to dom där besluten som sen på riktigt görs och de e de som jag liksom inte gillar. Det är självklart inte ert fel eller nånting men där är liksom*

*just det att har det sen slutligen på riktigt nåt värde det vad vi svarar på dom här frågorna på dom här seminarierna och fyller i dom här... blir det på riktigt till nånting? (...)" U7*

Den unga förhåller sig aningen skeptisk till hur mycket de ungas perspektiv sist och slutligen inverkar på servicen som sedan erbjuds trots att ändamålet varit att medvetet ta alla aktörers perspektiv i beaktande.

#### **9.4 Ett processperspektiv på delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

I detta kapitel redovisas för de ungas delaktighet i utvecklings- och praktikforskningsprojektet över tid. De spontana känslorna som de unga lyfter fram är att det känns både skönt och vemodigt att projektet nått sin ände. Trots att de unga nämner både studier och praktik som angelägenheter som kommer att uppta deras tid härefter, är det också enligt de flesta unga tråkigt att nu avsluta det här projektet. Dock är alla fem unga i det här skedet nöjda med projektet i sin helhet och några känner på sig att de snart ombeds delta i något nytt projekt, vilket de gärna skulle göra. Projektet beskrivs som lyckat och den gemensamma känslan är att helheten i det här skedet känns bra. De unga diskuterar också hur de tänker om fortsättningen och flera av dem för fram att trots osäkerhet om hur servicen kommer att se ut i framtiden känner man också hopp för att den kommer att bli bättre. En ung menar att hen önskar och tror att projektet satt en boll i rullning och att det så småningom kan leda till förändringar som gynnar servicen för svenskspråkiga unga. En annan ung för fram att det känts motiverande under projektets gång att tänka att man en dag vaknar upp och ser att någonting blivit bättre trots att man kanske inte nu omedelbart kan se sin medverkans betydelse. Dock kräver eventuella förändringar ännu arbete och jobbet ingalunda är klart, menar de flesta unga. Några unga funderar på sin egen roll i fortsättningen och om till exempel nätverket som bildats eller Navigatorm kommer att kontakta dem på nytt för att samarbeta. En ung berättar att hen genom det här projektet kommit i kontakt med Ohjaamon Ääni (Ohjaamo 2018) och har i ett möte med andra unga lyft fram de svenskspråkiga ungas situation. Det här upplevde hen som en viktig fortsättning på det påbörjade arbetet för sin egen del.

De unga är också huvudsakligen nöjda med de slutprodukter som producerats inom ramen för projektet (se kapitel 3.2). Ett par unga för fram att de förstår att produkterna är ämnade för de professionella men ser det ändå som viktigt att de kommer i användning för att den unga ska få bästa möjliga service. Att arbeta som ett nätverk beskrivs av en ung:

*”Desto mer synvinklar så desto bättre kan det ju bara bli. Att då får man så där som, då får man se det från så olika, så många olika möjliga perspektiv o liknande. Att det så där som, eller på nå sätt man tänker att det bör ju bara bringa nånting positivt till det hela. Eller jag har svårt att se att det sku så där som göra saken sämre...” U5*

De unga är alltså i huvudsak nöjda med metoden och tycker den fungerar bra då man vill nå många olika aktörer. I viss mån får seminarierna kritik för att det ibland verkade saknas engagemang från vissa deltagares sida samt att workshopsdelen var för kort. Överlag ses nätverksmetoden som lyckad. En ung vill alldeles särskilt lyfta fram att hen upplever att projektet var välkoordinerat och ordnat. Samtliga skulle rekommendera liknande projekt för en kompis och skolvitsordet som de unga ger projektet i sin helhet är 8,7.

#### **9.4.1 Upplevelser av delaktighet över tid**

De ungas bads fundera på sin delaktighet i projektet från början till slut och också spegla sina erfarenheter mot de förväntningar de hade innan projektet kom i gång. De ungas förväntningar på projektet varierade och några unga lyfter fram att de egentligen inte visste vad de skulle förvänta sig medan en annan ung beskriver att hen hade mycket höga förväntningar på projektet. En ung menar att hen antog att de unga skulle ha en marginell roll och främst få tala då man blir ombedd att svara på frågor. Dock blev hen positivt överraskad och beskriver sina tankar så här:

*”Det kändes int så där att okej att sen när vi kommer dit så vi finns int, utan då e alla ba professionella o vi ba sitter där o vi bara talar då när vi ska tala, det var liksom int alls så. Så som det tyvärr brukar ibland vara. Så det var väldigt... trevligt, att alla va jämlika.” U7*

De unga reflekterar över processen och trots den positiva helhetsbilden de unga ger i den tredje intervjufasen, lyfter majoriteten fram att det i början kändes svårt att vara delaktig. Bara en ung menar att känslan av att vara delaktig var konstant trots att förväntningarna var något helt annat. De flesta menar att det som påverkade mest var att



de professionella inte verkade veta vilken roll de unga hade i projektet, vilket de lyfter fram redan i mitten av projektperioden. För flera unga kändes det som att de professionella kände varandra från tidigare och diskuterade sinsemellan medan de unga i gruppen fick sitta lite på sidan av. En ung beskriver att hen under hösten var mycket skeptisk och inte kände sig hörd eller sedd på riktigt och en annan menar att kanske hens unga ålder inverkade på hur de professionella verkade förhålla sig till hens tankar. En ung hävdar att det inte kändes bra att de professionella i början verkade ha ett behov av att lyfta fram den egna servicen och försvara sig mot kommentarer som de upplevde som kritik. En avog inställning hos en del av de professionella kändes inte som att det förde arbetet vidare menar ett par unga. Också seminarierna i sig kändes i alla fall i början riktade till de professionella och det svåra språket som brukades får genomgående kritik. En ung spekulerar att faktumet att seminarierna också hölls på andra språk än svenska kan ha bidragit till att enskilda deltagare inte alltid förstod allt som sades.

Dock lyfter alla nu i det här skedet fram att det så småningom blev bättre. De unga för fram att då de professionella blev medvetna om de ungas roll i gruppen kände de unga sig också mer delaktiga i samarbetet. En ung menar att det med tiden blev lättare att greppa projektets syfte och samarbetet kändes lättare då man hade en gemensam målsättning. Ett par unga för fram att flytten från den stora festsalen vid G18 till ett mindre utrymme lättade på stämningen. Också de senare seminarierna var lättare att förstå än de allra första och särskilt mycket beröm får det sista seminariet där nätverket fick ta del av avhandlingens preliminära forskningsresultat. De unga deltog också då i en paneldiskussion om sina erfarenheter av projektet och det här upplevdes av alla unga som deltog som lyckat.

De professionellas bemötande väcker också så här i slutskedet positiva tankar hos de unga. Samtliga unga för fram att de i huvudsak blev vänligt bemötta och att de blev medtagna som de var, vilket kändes viktigt. Det som speciellt lyfts fram är att trots att chanserna att vara delaktig blev allt fler över tid, fanns det ingen press på de unga som önskade vara lite mer på sidan av. Så här tänker en ung om det:

*"(...) Att det funnits jättebra chanser att vara så delaktig som man bara vill. Att man fått vara så delaktig som man bara vill va men det har int heller varit nån press att man måste säga nånting om man inte har något att säga eller om man int... ja...ba vill liksom observera från sidan ett tag eller så här. (...)" U6*

En del unga beskriver det som viktigt att man inte känner sig tvingad eller pressad till att prata utan att man får vara med på sina egna villkor. I viss mån upplever de unga att det känns skönt om någon professionell tagit den ledande rollen och frågat om ens åsikt istället för att förvänta sig spontana kommentarer. Så här tänker en ung om att låta professionella styra samtalet:

*"Ibland har jag svårt med det där att när ska jag öppna o när ska jag egentligen vara tyst, att jag tycker att ibland är det helt skönt att nån kan så där som fråga en. Istället för att man bara trutar ut o kanske i misstag, ja nå, int vet jag. Så där som det sen sku va, bli fel, eller int nu bli fel men att det sen int sku, att jag sku börja o prata när nån annan pratar o de sku bli så där som misskommunikation eller nånting åt det hållet." U5*

#### **9.4.2 Dimensioner av delaktighet**

De unga är rätt så ense om att det känns rätt så jämlikt mellan de olika parterna. I diskussion med en ung ser det ut så här:

*U7: Jag hade ingen aning om vem som var professionell o vem var studerande. Det var så pass jämlikt att jag hade ingen aning vem va vem. Som på det sättet e en bra sak. (...) Det hade ingen betydelse. Jag tror int ens rikit att de kom fram. Kanske vi hade nån namnrunda vid någo skede där i början, kanske så där att alla sa vem dom va o varifrån (...) För det mesta, jag hade ingen aning vem va vem ifall jag inte kände dom.*

*Emma: Kändes det också som att dom bemötte dig som att du va lika mycket, dina tankar var lika mycket värda?*

*U7: Joo. Vi hade liksom inga sån dä maktproblem alls, jag tror inte det kom ens upp. (...) Jag tror int att nån ens, ingen tala ens på de sätte.*

De flesta unga menar att känslan de har nu i slutändan är att alla medlemmar av gruppen kunde föra arbetet framåt tillsammans och allas tankar kändes lika viktiga då man diskuterade i smågrupperna. Precis som tidigare konstaterat, blev den här känslan mer påtaglig med tiden då målsättningen klarnade. Så här tänker en ung:

*"Jag tycker nog att det blev bara bättre för varje gång som gick. För då kändes det som att man mer och mer har ett gemensamt mål och det man utvecklar. Det var liksom int*

*så där vet du, vet du så där typ ”det här stället mot det här stället” vet du (...) jag känner att det blev mer så där att om vårt gemensamma mål är det här så vi har alla nånting att ta med. Det är inte så där att nån e bättre än nån annan, alla har på riktigt nåt att ta med till kakan så det blir bäst så, eller jag tycker att det liksom, att det med gångerna blev lättare och lättare.” U1*

De två unga som beskriver att de hellre lät de professionella axla huvudansvaret för arbetet, ser också att maktpositionen inte var helt och hållet jämn. De menar båda att det var ett medvetet val att hållas lite på sidan av och det förs fram att man ser att professionella besitter en annan slags kunskap om de här frågorna som man själv inte kan svara på med bara sina erfarenheter. Den ena unga menar trots allt att hen kände sig jämlik i förhållande till de professionella eftersom det som hen sa togs väl emot. Den andra av de två ser att de professionella var på en annan nivå än hen själv. Dock har hen inte känt sig så mycket ”lägre i rang” än vad hen kanske först hade förväntat sig och hen beskriver att det för blev passligt att frivilligt positionera sig så här.

Sweeney och Morgan (2009, 27) lyfter fram fyra dimensioner av delaktighet; *konsultation, bidrag, samarbete* och *kontroll*. Majoriteten av de unga upplever i den här studien att de var på en jämlik nivå med de professionella och att samarbetet sist och slutligen fungerade väl. Två unga ser att de var aningen ”lägre i rang” än de professionella, men trots allt på egna villkor. Jag tolkar det som att de unga rör sig på en axel mellan *bidrag* och *samarbete* utgående från Sweeneys och Morgans (2009, 27) dimensioner av delaktighet och att känslan kom att förändras från början till slut.

#### **9.4.3 Lärdomar av utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

De flesta unga för fram att upplevelsen av att delta i projektet i sig varit en lärdom. En ung beskriver hur hen nu upplever det lättare att tala med professionella och hur viktigt det faktiskt är med ett bra bemötande och känslan av delaktighet. Över huvud taget ser de unga att det varit trevligt att vara med och som erfarenhet har det här varit både lärorikt och bra. Några unga menar att de själva parallellt med projektet tampats med personliga svårigheter och då har deltagandet i projektet känts bärande. Seminarierna har känts som positiva för det egna orkandet och inte som en stress. Så här tänker en ung om vad hen bär med sig:

*”Mer självförtroende o bättre liksom positiva erfarenheter o så här vidare så de ha jag fått. (...) Men liksom sån hä gemenskap (...) liksom yhteisöllisyys. Gemenskap...(...) Just det här liksom att du hör med till liksom nån grupp, för ibland när du har inget*

*jobb, du har inga studier o man e i en viss ålder (suckar), sen känner man att man är helt onödig o helt skit o sen deltar man i sån hänt vart du hela tiden känner dig liksom passelli. Passlig. (...) det ger ju energi. Och jag sku int ha kommit till dom här grejerna om jag sku int ha tyckt om de (...) Definitivt e nånting som jag e jätteglad att jag fick vara med o vill göra i fortsättningen. O jag tycker det här liksom, jättebra för mitt välmående o hälsa att vara med o sån här o gather sån hä bra erfarenheter.” U7*

Projektet har också erbjudit en plats utanför det vardagliga med skolstress och oro över den egna framtiden. Det förs fram av flera unga att det varit lättare att delta då man känt de andra unga från tidigare och att man inte behövt lägga energi på att lära känna de andra unga. Det hävdas att det här gjort att man lättare kunnat dela med sig av sina tankar på ett ärligt sätt, också i intervjuerna som gjorts i grupp.

Hos några unga har tanken om den egna åldern väckts starkare till liv. Några unga diskuterar att man snart inte längre tillhör gruppen unga som hittills definierat ens identitet i de här sammanhangen som man nu vid ett flertal tillfällen deltagit i. En ung efterlyser till exempel liknande projekt där man utvecklar service för personer över 30 år.

#### **9.4.4 Ungas bidrag till utvecklings- och praktikforskningsprojektet**

Då det slutligen blir aktuellt att diskutera vad man själv kunnat bidra med till gruppen är alla unga inte så säkra. En ung menar att hen inte tror att hens medverkan spelade någon större roll över huvud taget och att hen hade kunnat bytas ut till vilken ung som helst. Hen menar att hen trots allt skulle delta när som helst igen om chansen gavs. De andra unga lyfter särskilt fram det sista seminariet och paneldiskussionen som ett konkret exempel på hur de ungas röster hördes. De menar att det kändes fint att märka hur intresserade de professionella var och hur många frågor det sista seminariet väckte. En ung menar att det också gav de unga möjlighet att komma med sina aktuella tankar och inte enbart bidra med sådant som finns i deras förflutna. En ung lyfter också fram att det hela känts motiverande då man vet att man med sin medverkan får representera många andra unga. Den unga säger så här:

*”Men sen, vi gör en tjänst för andra unga tycker jag, också det är en jättebra sak, att det är inte endast till oss som vi gör det här utan det är också till andra. Det påverkar också annat än bara jag. Jag e jo med här men sen att det kan påverka sen att andra unga får bättre.” U6*

En ung menar också att ens medverkan i viss mån handlar om att bevisa att unga också har en röst och att man kan engagera sig i större frågor trots att man kommer med bagage. Hen för fram att unga nog vill vara med om de bara ges en plattform. Genom att nu medverka visar man utåt att bara man ges möjligheten så deltar man nog. Den unga summerar sina tankar så här:

*”Överhuvudtaget viktigt som ung att få vara med, man får ge en bild av en ung person åt en professionell, man kan ha varit i en svår situation och att det är värt att satsa på det här välmående, värt resurser, man ska inte springa iväg. Om man är två år utanför arbets- och studielivet betyder inte att man är det för evigt eller att man inte har den där motivationen. Man måste prioritera annat kanske, handlar inte om nu eller aldrig, man faller inte alltid utanför systemet fast man inte just i stunden är lite out. Bara det finns hjälp att få sen då man behöver det som mest.” U1*

### **9.5 Ung vuxen, servicebrukare eller erfarenhetsexpert?**

I projektet har forskarna valt att prata om *unga vuxna* då det handlar om de unga i det här utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Eftersom olika benämningar ständigt diskuteras inom det sociala arbetet, var det av intresse att fråga de unga vad de tänker om just den här benämningen och också om andra begrepp som används då man talar om personer som brukar/har brukat service. Barber (2009, 27) och Miettinen (2017, 34–35) lyfter båda fram att det spelar en stor roll vilket ord man använder då man talar om en person som brukar service eftersom det speglar både relationen mellan parter och identiteten hos servicebrukaren.

Ingen av de unga misst tycker att kallas ung eller ung vuxen i det här sammanhanget och flera lyfter fram att det inte egentligen spelar någon roll alls vad de blir kallade. Skulle någonting kännas tokigt skulle man säga ifrån. Flera unga för också fram att ordet servicebrukare känns bra med tanke på att det särskilt i den här kontexten tydligast belyser de ungas roll i projektet. En del känner att de till och med hade föredragit att kallas servicebrukare framom ung vuxen, vilket forskarna i fortsättningen också valde att använda vid de senare seminarierna. En ung tänker så här om ordet servicebrukare:

*”Servicebrukare sen, jag tycker int att det på något sätt stämplar att okej att man e liksom sjuk eller nånting sån hänt men de liksom de ger ändå mer en sån bild att man ha använt dom här Ohjaamo o allt som ni hade på den där listan med alla de där olika grejerna att... (hänvisar till karta över servicepunkter. (...)) Vi vet att hurdant de e om vårdkontakten tar slut eller, det har liksom mer en djupare mening. Jag tycker inte att*

*det har en negativ mening, jag tycker liksom det har en djupare mening. Ung vuxen e liksom simpelt. Så jag på det sättet int bryr mig, kanske servicebrukare liksom e på någo sätt, de e liksom, de rajaa de lite mera vad det...” U7*

Fenomenet erfarenhetsexpertis väcker däremot förundran och frågor hos de flesta unga. Trots att majoriteten inte har någon större skillnad vad de kallas så känns erfarenhetsexpert ändå avlägset för de flesta. Många tar upp ordet *expert* som kopplat med en slags förväntan man har på en person som skall dela med sig, att denne skall inneha en unik kunskap om något visst ärende. Flera ser det här som en stor press och ordet *expert* känns i huvudsak otrevligt och skrämmande trots att de unga förstår innebörden av erfarenhetsexpertis. En ung är mer bekant med begreppet och känner därför inget större problem med att kallas erfarenhetsexpert medan majoriteten av de unga inte skulle föredra att benämnas erfarenhetsexpert.

Alla unga anser att det trots det obekanta uttrycket erfarenhetsexpert är viktigt att dela med sig av sina upplevelser. De för bland annat fram att professionella kan lära sig mycket av att ta del av servicebrukarens perspektiv så att de vet vad som borde satsas på i framtiden då det kommer till service som erbjuds. En ung ser att andra unga kan dra nytta och lära sig av det hen har att berätta men också att hen själv stärks av att få berätta om vad hen varit med om:

*”(...) Man har varit med om det men man har ändå på något sätt klarat sig igenom det.” U5*

Ett par unga tänker att man känner att man får vara delaktig då man berättar om sina erfarenheter men också att det för någon annan kan ge ett nytt perspektiv, kanske just när man utvecklar välfärdsservice. En ung lyfter fram det som viktigt att ge olika svårigheter i livet ett ansikte utåt och visa att vem som helst kan drabbas av till exempel psykisk ohälsa. Dock är det viktigt att veta sina gränser och att inte lyfta fram sådant som är mest sårbart hos en själv, menar den unga. Det får inte bli en ”*terapisession*” (U1). De unga som intervjuas i par i intervjufas 3 funderar om det här innebär att man måste ha en viss distans till sina erfarenheter och de för fram att de båda medverkat i dylika projekt redan tidigare och att de under årens lopp mognat. De unga lyfter båda fram att genom att delta i bland annat projekt och berätta om sina erfarenheter kan man

också utvecklas som person och att det kan stärka ens självförtroende. En ung säger så här om en tidigare upplevelse:

*”Det var kanske helt bra att jag var med just då, för jag var då ännu... (de två unga diskuterar tidpunkt och ålder). Då när jag var yngre, jag hade jättesvårt och så där att vet du just berätta och just öppna upp, om nån fråga nånting så svara jag int vad jag tyckte utan vad jag tänkte att är bra, för jag var så liksom obekvämt att vara o svara på nå frågor och berätta om sig själv o sånt här. Men sen, kanske just, vi prata om sån häna saker så på nåt sätt for det där på någo sätt vet du, det kom på så där ohimennen, att man nästan i misstag vet du börja prata om sina egna juttun. Så liksom då, eller då fick man ju liksom berättat sina saker men sen också, det var inte så att man ”nå hur mår du, hur har veckan gått?” vet du... så där liksom... att liksom jag tror att jag fick i alla fall lika mycket ut av det som liksom som man kanske fick ut av mig. Så om jag har kunna hjälpa på någo sätt så nog har det här också kunnat hjälpa mig jättemycket.” U6*

Den unga för fram i citatet ovan att hen haft svårt att öppna sig om sina angelägenheter men att medverkan i ett tidigare projekt fick hen att tänka på ett annat sätt om sina erfarenheter. I det projektet handlade det inte om att tala om sitt mående utan om sina egna tankar, upplevelser och erfarenheter vilket kändes nytt och bra.

## **10 Diskussion**

I det här kapitlet sammanfattar jag studiens mest centrala resultat. Jag diskuterar resultaten i förhållande till tidigare forskning och lyfter fram sådana aspekter som kom att diskuteras genomgående under projektets gång. Därefter reflekterar jag över avhandlingsprocessen i sin helhet och avslutar sedan med ett tack.

### **10.1 Sammanfattande diskussion**

Avhandlingens syfte var att belysa en grupp unga vuxnas upplevelser av sin delaktighet i ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt. För att uppnå en djupare förståelse av ungas delaktighet i projektet, var det också i avhandlingens intresse att som bakgrund kartlägga de ungas egen förståelse av begreppet delaktighet och deras erfarenheter av delaktighet inom välfärdsservice. För att få den här flerdimensionella bilden av delaktighet, var det aktuellt att följa med gruppen av unga över hela projektperioden. De unga intervjuades sammanlagt tre gånger under perioden juni 2018–januari 2019.

I den första intervjufasen kartlades de ungas förståelse av begreppet delaktighet, vilket också var avhandlingens första frågeställning. Man kan konstatera att de unga hade en

mångfacetterad bild av begreppet delaktighet. De kunde relatera till känslan av delaktighet utgående från tidigare erfarenheter i livet, i relationer till andra människor och inom välfärdsservice. I det här skedet gjordes ännu få kopplingar till delaktighet inom utveckling av välfärdsservice trots att majoriteten av de unga hade tidigare erfarenheter av dylika projekt. De unga förde bland annat fram att det är av stor vikt att man har möjlighet att ta del av sina egna ärenden, vilket bland annat Talentia (2018) lyfter fram som en grundförutsättning för delaktighet inom välfärdsservice. De unga lyfte fram aspekter som att bli hörd och att få en känsla av att någon lyssnar på vad man har att säga. Tidigare studier lyfter fram vikten av reflexiva professionella som genuint förmår sig att lyssna på vad unga säger, också det som sägs mellan raderna (Björklund et al. 2018, 6–10; Pajamäki & Okker 2018, 77). Relationen mellan servicebrukare och professionell är ett tema som återkom i samtliga intervjufasor.

De unga lyfte också fram redan i den första intervjufasen att delaktighet inte kan tvingas fram utan måste basera sig på frivillighet. De unga var överens om att aktivitet inte ensam kan mäta delaktighet och unga föreslog ”*passiv delaktighet*” (U6) och ”*tyst deltagare*” (U7) som alternativa begrepp till aktivt deltagande. Dessa tankar kom tillbaka även senare då unga hade tagit del av seminarierna och workshoparna inom ramen för projektet. Tidigare studier diskuterar att delaktighet i koppling till aktivitet är en tanke formad främst av professionella medan delaktighet egentligen kan handla om en känsla (Barber 2009; Hipp & Hipp & Palsanen 2014, 9). Siisiäinen (2014) och Pohjola (2017, 319) lyfter fram att delaktighet också kan handla om att man väljer att inte delta. De unga i den här studien betonade redan i den första intervjufasen att delaktighet i första hand kan handla om en subjektiv känsla och de menade att känslan av att vara delaktig får en att känna sig nyttig och värdefull. Delaktighetskänslan kan också göra en motiverad för andra saker i livet. Tidigare forskning hävdar att delaktighet de facto hänger samman med begrepp som empowerment och bemyndigande som handlar om processer inom en individ och om hur individen uppnår makt på ett mer samhälleligt plan. (Bl.a. Lassander 2013; Videmšek 2014; Thomas 2007.) I den här studien framkom att då känslan av delaktighet inte uppnås är det lätt att unga vänder besvikelsen mot sig själv. Känslan kan vara mörk och ensam och man upplever sig utanför och värdelös som människa.



Med tanke på att avhandlingen är en del av ett utvecklings- och praktikforskningsprojekt vars syfte var att utveckla svenskspråkig välfärdsservice, var det intressant att ta del av de ungas tankar om delaktighet kopplat till att få välfärdsservice på det egna modersmålet. Samtliga unga som deltog i utvecklings- och praktikforskningsprojektet identifierade sig som svenskspråkiga. Värt att notera är trots allt att en majoritet av dem var tvåspråkiga eller ansåg sig åtminstone klara sig på finska. De unga var trots allt överens om att det är viktigt att få service på svenska och att man särskilt i svåra livssituationer önskar bli bemött på det egna modersmålet. Det som ändå framkom i studien var utmaningar kopplade till att använda svenskan. En ung menade att det till och med kändes bättre då hen var tvungen att tala finska eftersom det utmanade hen till att fundera en extra gång på det hen sade. En annan ung lyfte också fram att det särskilt i Helsingfors finns en risk för att de finlandssvenska kretsarna blir så små att man med stor sannolikhet stöter på bekanta i situationer där man helst skulle vilja vara anonym. Med bekanta avsågs både professionella och andra servicebrukare. Den unga menade att detta kan leda till att man ogärna tar del av svenskspråkig välfärdsservice trots att man upplever servicen i sig som bra. Det som ändå bör noteras är att dessa kritiska tankar lyftes fram av unga som också ansåg att de kan ta del av service på finska, vilket inte är ett faktum för alla svenskspråkiga unga.

I den första intervjufasen var det också aktuellt att låta de unga reflektera över sina tidigare erfarenheter av delaktighet inom välfärdsservice, vilket var avhandlingens andra frågeställning. De unga förde fram aspekter som bristande personkemi och täta byten av personal som situationer som gjort att det inte känts bra inom tidigare välfärdsservice man nyttjat. En stor del av det som diskuterades var kopplat till hur relationen fungerat mellan en själv och professionella. Unga lyfte fram att det är centralt att man känner sig trygg i situationen med den professionella och att man hinner bygga upp en tillit innan man kan öppna sig om sina problem. Tidigare studier för bland annat fram att brådskande möten och täta byten av personal kan leda till felbedömningar och bristfällig service (Pajamäki & Okker 2018). Som lyckade erfarenheter av delaktighet lyftes bland annat sådan service där man lyckas få en att sig som att man är i centrum för sina egna frågor fram. Lassander et al. (2013) menar att då servicebrukare upplever att verksamhet utgår från deras specifika behov, kan känslan av empowerment öka. Trots att tidigare studier hävdar att man inom service inte kan ge någon annan empowerment, är det möjligt att organisera service så att relationen mellan

servicebrukare och professionell är så jämlik som möjligt och på så sätt stöda känslan av empowerment hos servicebrukare (ibid.; Siitonen 1999; Videmšek 2014). Vikten av professionellas bemötande är en aspekt som kom att genomsyra de ungas tankar om delaktighet både inom välfärdsservice och inom utvecklings- och praktikforskningsprojektet. Studien indikerar att bemötandet spelar en central roll då det kommer till hur delaktiga unga känner sig både inom välfärdsservice och inom utveckling av välfärdsservice.

I samband med diskussionen om tidigare erfarenheter av delaktighet inom välfärdsservice, var det av intresse att få en bild av de ungas erfarenheter av Navigatorn eftersom utvecklings- och praktikforskningsprojektet fokuserade på den svensk- och tvåspråkiga servicen inom just Navigatorn i Helsingfors. Erfarenheter av Navigatorn var inte en förutsättning för medverkan i projektet, varken för professionella eller för servicebrukare. Trots allt hade 4 av 7 av de unga kommit i kontakt med Navigatorn. Ingen av de unga med erfarenheter av Navigatorn hade oavbrutet fått service på svenska och över huvud taget såg dessa unga kritiskt på Navigatorns service. Det här står i konflikt med tidigare studier som tyder på att unga överlag är nöjda med Navigatorns service (Westerback 2016; Riikonen & Määttä 2018). De unga med erfarenheter av Navigatorn lyfte fram bristfällig service på svenska, dåligt bemötande och byte av personal som avgörande då det kommer till hur de idag förhåller sig till Navigatorns service. Samtliga unga i studien var överens om att idén med lågtröskelservice trots allt är god och förhoppningen hos de unga var att utvecklingsprojektet skulle leda till bättre service vid Navigatorn för andra unga. Bland annat Beresford (2013) diskuterar hur servicebrukare önskar att genom att delta kunna bidra med förändringar.

Den tredje forskningsfrågan behandlade delaktighet i samband med utvecklings- och praktikforskningsprojektet och intresset var att få en bild av de ungas upplevelser av sin delaktighet i projektet från ett helhetsperspektiv. Frågor kopplade till den tredje forskningsfrågan diskuterades i samtliga intervjufasen men allra främst i den andra och tredje fasen medan de ungas bakgrund i huvudsak kartlades i den första intervjufasen. Orsaker till att unga hade valt att delta i utvecklings- och praktikforskningsprojektet varierade; man kände att man genom att delta kan bidra med bättre service för andra unga men också få upprättelse för tidigare negativa erfarenheter. Medverkan sågs också som ett sätt att hålla sig delaktig på. Redan från början önskade unga att de

professionella skulle bemöta dem väl och lyssna på vad de hade att komma med. Aaltonen och Berg (2015) lyfter fram att man som ung blir hörd är en förutsättning för att man över huvud taget skall kunna samarbeta i dylika situationer. Flera unga lyfte också fram att de gärna ville sitta tysta om de upplevde att de inte hade någonting att säga. Tidigare studier diskuterar att frivilligt deltagande på egna villkor upplevts som centralt av unga som deltagit i utvecklingsprojekt tidigare (Palsanen & Kääriäinen 2015). Frivillighet lyftes fram redan då unga reflekterade kring begreppet delaktighet i första intervjufasen och är precis som bemötandet en aspekt som återkom genom hela studien.

Då det kommer till delaktighet under utvecklings- och praktikforskningsprojektets gång, uppfattade de flesta unga i mitten av projektperioden att de var nöjda med hur projektet framskred. De unga nämnde dock fortlöpande att språket som användes under seminarierna kändes svårt och att arbetet upplevdes som riktat till de professionella. I det här skedet var det inte längre aktuellt att diskutera modersmålets betydelse för delaktigheten eftersom själva workshopdelen i huvudsak gick på svenska. Däremot kommenterade en ung att hen kunde föreställa sig att till exempel engelskspråkiga seminariepresentationer kunde vara utmanande för enskilda deltagare i projektet. Som kritik lyfte unga också bland annat fram att professionella inte verkade förstå de ungas roll i projektet och därför kändes samarbetet i början utmanande. I tidigare studier diskuteras svårigheterna med att involvera servicebrukare i utveckling av service och det förs fram att det väcker osäkerhet hos både servicebrukare och professionella eftersom det trots allt är relativt nytt (Lindh et al. 2017; Palsanen 2013). För en del unga kändes det viktigt för känslan av delaktighet att ha en annan ung med i samma grupp och för andra var det lättare att medverka då man också kände någon av de professionella från tidigare.

Samtliga unga lyfte fram i mitten av projektperioden att de blivit väl bemötta av de professionella och om de unga kom med synpunkter, hade de professionella tagit dem i beaktande vilket upplevdes öka på känslan av delaktighet. Det som däremot inte bidrog positivt till känslan av delaktighet var förväntningarna på den egna aktiviteten. Flera unga hävdade att det hade varit lättare om någon av de professionella hade tagit ordföranderollen och frågat de unga direkt om åsikter och tankar eftersom de för flera av de unga kändes svårt att spontant delta. Aktivitet som mått på delaktighet

diskuterades redan i början av intervjuprocessen och redan då förde unga fram att det kan kännas obekvämt att man förväntas vara aktiv då man de facto kan känna sig delaktig trots att man inte säger någonting över huvud taget. I tidigare studier framkommer att unga i början av utvecklingsprojekt kan behöva mer uppmuntran men att de med tiden kan bli mer initiativtagande bara projektet framskrider (Palsanen & Kääriäinen 2015).

Flera unga hävdade ändå i den sista intervjufasen att känslan av delaktighet hade blivit starkare än förväntat. Trots det beskriver samtliga unga att känslan av delaktighet inte var konstant. I början hade det känts svårt att medverka och känna sig delaktig i arbetet på grund av orsaker som lyfts upp tidigare, det vill säga svårt språk och rollförvirring. Palsanen (2013) för fram att samarbete mellan servicebrukare och professionella fungerar allra bäst då samtliga deltagare förstår uppgiften på samma sätt och förväntningarna från bägge håll är realistiska. Trots stora utmaningar särskilt i början av projektperioden, hävdade alla unga att känslan av delaktighet ökade med tiden. Särskilt de professionellas bemötande sågs som avgörande för känslan av delaktighet, vilket genomgående diskuteras i den här studien. Överlag upplevde de unga sig väl bemötta och att de fått vara med på egna villkor. De unga som hade önskat få sitta mer på sidan av hade inte senare känt sig pressade att delta. Majoriteten av de unga såg i slutskedet att de hade varit på en jämlik nivå med de professionella (och de studerande) i samarbetssituationerna och särskilt då projektets målsättning hade klarnat och deltagarna lärt känna varandra bättre, hade de ungas känsla av delaktighet ökat. I tidigare studier lyfts det fram att jämlikhet mellan parterna och delad makt bidrar till fungerande samarbete i dylika situationer (Palsanen 2013; Pohjola 2017).

Med tanke på lärdomar och bidrag, såg de unga att deltagandet i sig hade varit den största nyttan för dem personligen. Man såg att projektet väckt tankar kring bland annat delaktighet och bemötande. Flera av de unga tampades under projektperioden med personliga utmaningar och för flera av dem hade projektet varit positivt för det egna orkandet. Aspekter som ökat självförtroende, positiva upplevelser och ökad förståelse för de egna erfarenheterna lyftes också fram. De unga såg att de med sin medverkan hade bidragit med en ökad förståelse för unga servicebrukares perspektiv. Tidigare studier tyder på att deltagande i dylika projekt också kan bidra med en ökad förståelse för den egna upplevelsen (Palsanen & Kääriäinen 2015). Särskilt viktigt såg de unga att

det var att ge unga en röst och problemen ett ansikte. Det ökade på motivationen att medverka då man upplevde att man eventuellt var med och bidrog till bättre service för andra unga framöver. Tidigare forskning lyfter fram att det kan öka på motivationen för att delta då man upplever att ens medverkan kan bidra med nytta också för någon annan (Palsanen & Kääriäinen 2015).

I delaktighetsdiskussionen är det ständigt aktuellt att diskutera olika benämningar på personer inom välfärdsservice och därför kändes det också centralt att lyfta fram den här aspekten i avhandlingen. Tidigare studier för fram att det är väsentligt att fästa vikt vid benämningar man använder för till exempel servicebrukare (Barber 2009; Miettinen et al. 2017). I början av projektet kallades de unga för *unga vuxna* men i intervjufas 2 framkom att de flesta unga hade föredragit att kallas servicebrukare. De unga hävdade att i och med att de professionella hade varit förvirrade över de unga vuxnas roll i projektet, hade servicebrukare varit tydligare. Erfarenhetsexpert sågs av de flesta unga som obekant eftersom ordet expert kändes formellt. I tidigare studier framkommer att unga gärna hade kallats erfarenhetsexperter medan till exempel professionella sett mer kritiskt på begreppet (Aaltonen & Berg 2015). Däremot såg unga i den här studien att det trots allt är viktigt att man delar med sig av sina erfarenheter som expert på sitt eget liv. Unga konstaterade också slutligen att för att kunna dela med sig på bästa sätt av sina upplevelser kan det vara viktigt att redan ha en viss distans till sina upplevelser, vilket tidigare studier kring ungas delaktighet i utvecklingsprojekt också tyder på (Palsanen & Kääriäinen 2015).

## **10.2 Reflektioner**

Min avhandling har haft fokus på olika dimensioner av delaktighet och gruppen av unga vuxna har följts med över en längre tidsperiod. Det här innebär att avhandlingens empiriska material blivit omfattade till sin natur. Att handskas med ett stort material som sträcker sig över en längre tidsperiod är utmanande för både analysarbetet och för framställningen av resultaten. Man kan också anta att de unga själva påverkades av att jag intresserade mig för olika delaktighetssynsätt och erfarenheter av delaktighet. De unga gavs i början av utvecklings- och praktikforskningsprojektet en möjlighet att reflektera kring begreppet delaktighet och över sina tidigare erfarenheter av delaktighet och den här diskussionen kan ha påverkat hur de under projektets gång såg på sin egen delaktighet och vilken vikt de gav åt de olika upplevelserna av delaktighet under

projektperiodens gång. En förhoppning är naturligtvis att de unga själva kunde uppnå en djupare förståelse av sin delaktighet genom att som en process kunna reflektera över dessa frågor.

Eftersom jag hade ett stort intervjumaterial, valde jag att inte transkribera precis allt som sades på banden. Det här kan ha lett till att jag kan ha missat någonting väsentligt. Jag har ändå strävat till att öppet försökt beskriva kontexten för avhandlingen samt analysprocessen och val som jag gjort på vägen för att öka tillförlitligheten (Widerberg 2002, 18). Trots att det knappast är ändamålsenligt att försöka återskapa situationen för att kontrollera huruvida resultaten är generaliserbara, har det för mig varit viktigt att motivera mina val så att man i liknande kontexter i framtiden kan göra jämförelser mellan studier (Magne Holme & Krohn Solvang 1991, 13; Miles & Huberman 1994, 6; Widerberg 2002, 15; Bryman 2012).

Gällande den teoretiska referensramen har jag strävat efter att lyfta fram olika centrala aspekter av delaktighet både inom välfärdsservice i sig och inom forskning och utveckling av välfärdsservice. Jag valde att i analyskedet utgå från en teoribunden innehållsanalys som handlar om att man önskar koppla ihop det empiriska materialet med teoretiska utgångspunkter men att analysen inte direkt och enbart bottnar i teori. Enligt det här perspektivet kan man låta sig styras av sitt material men också utgående från teoretisk bakgrundsinformation framskrida i forskningsprocessen. (Eskola 2007, 162–163; Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Jag hade en idé om vilka synpunkter jag ansåg intressanta i delaktighetsdiskussionen och formade intervjufrågor utgående från dessa. Jag har också utgående från materialet valt att söka ytterligare perspektiv i tidigare studier och anser därmed att jag genomgripande låtit empiri och teori samspela. Man får ändå anta att det finns tidigare studier som jag inte alls bekantat mig med och perspektiv som fallit bort.

Av sju unga som deltog i projektet hade de flesta (5 av 7) erfarenhet av liknande projekt från tidigare. Det här har troligen gett dem en viss vana och självkänedom i dylika situationer. Huruvida de är optimala representanter för just servicebrukare kan diskuteras och jag har strävat efter att vara tydlig om dessa ungas bakgrund och situation idag för att inte ge en felaktig bild. Jag upplever också att med tanke på att man inom ramen för utvecklings- och praktikforskningsprojektet hade som mål att

utveckla service, var dessa individer lämpliga. Samtliga unga hade mångsidiga erfarenheter av olika slags välfärdsservice och en majoritet av dem hade också kommit i kontakt med Navigatorn. De flesta unga hade redan en distans till sina tidigare upplevelser men många använder fortfarande idag olika välfärdstjänster, bland annat vid Navigatorn. De unga var förutom unga med servicebrukarerfarenhet också i huvudsak svenskspråkiga. Med tanke på att projektets syfte var att utveckla service för just svenskspråkiga unga, var dessa unga mer passande än till exempel helt finskspråkiga unga. Däremot kan man diskutera huruvida dessa unga kan ses som representanter för svenskspråkiga unga överlag eftersom en klar majoritet hävdade att de också skulle klara sig på finska, vilket naturligtvis inte är fallet för alla svenskspråkiga unga. Av sju unga var det två som inte hade lika mycket erfarenhet av dylika projekt från tidigare och dessa valde också att avsluta sin medverkan ganska snabbt. Detta kan säga någonting om svårigheten att nå ut till de unga som inte är lika vana eller bekväma med att medverka.

I intervjusituationerna är det möjligt att relationen mellan mig och informanterna har påverkat hur de svarat och vilken bild de velat ge av sig själva. Jag hade trots allt en dubbelroll i projektet, vilket inte är helt problemfritt. Dock vill jag tro att mitt bekanta ansikte bidrog mer positivt än negativt och att ett förtroende hann byggas upp under projektets gång. Dock kan man aldrig utesluta intervjuareffekten i intervjustudier och det är jag medveten om. Jag kan också i min tur ha tolkat det som sades under intervjuerna fel och en annan forskare kunde komma till andra resultat. (Mange Holme & Krohn Solvang 1991, 102; Denscombe 2009, 323.) Jag har även återgett många citat eftersom jag specifikt önskat att lyfta fram de ungas röster.

Den här avhandlingen ger också bara en bild av många vad gäller både ungas delaktighet och delaktighet över huvud taget. Jag valde att enbart utgå från de ungas perspektiv och att spegla deras tankar mot tidigare studier. Det hade varit intressant att ordna en liknande intervjuserie med de professionella och i slutändan ställa de ungas och de professionellas tankar mot varandra för att få en helhetsbild av samarbetet i projektet. Då det kommer till oss forskare/magisterstuderande, det vill säga Frida Westerback, Ilona Fagerström och mig själv, kunde vi ha tagit med de unga redan i planeringsskedet. Vi kunde till exempel ha fört en aktivare dialog med de unga i det aktuella projektet för att redan från början garantera att deras delaktighet på bästa sätt

uppfylls från början till slut. Till exempel kunde vi från början ha diskuterat med de unga hur de vill bli benämnda och redan då kommit underfund med att de flesta helst hade kallats servicebrukare och inte unga vuxna. Unga vuxna upplevdes i början som den mest neutrala benämningen. Å andra sidan krävdes det kanske en insikt om att begreppet *unga vuxna* skapade förvirring hos professionella och därför hade *servicebrukare* varit bättre i den här kontexten. Barber (2009, 27) och Miettinen (2017, 34–35) diskuterar också olika benämningar och konstaterar, precis som den här studiens resultat tyder på, att det är en viktig aspekt att ta i beaktande med tanke på att benämningen man använder kopplas samman med servicebrukarens identitet.

### **10.2.1 Slutkommentar och tack**

För mig personligen har den här utvecklings- och praktikforskningsprocessen varit väldigt lärorik. Jag har inte enbart skrivit en avhandling som ett avslut på många års studier utan också haft möjligheten att delta i en intressant forskningsprocess tillsammans med erfarna forskare. Jag känner, precis som de unga om sin medverkan i det här projektet, att början var knepig men ju längre projektet framskred desto mer delaktig kände jag mig i förhållande till resten av teamet som förverkligade projektet. Jag har blivit inspirerad av arbetet som görs vid Mathilda Wrede-institutet och särskilt Frida Westerbacks stöd i avhandlingsprocessen har varit oersättlig. Jag vill tacka Mathilda Wrede-institutet för möjligheten att få delta i ett projekt som det aktuella samt personalen vid FSKC på G18 för att bland annat ha möjliggjort mina intervjuer med att erbjuda mig tillgång till utrymmen i sina lokaler. Tack också för många intressanta diskussioner! Det allra största tacket vill jag ändå rikta till de unga vuxna som deltog i intervjuerna inom ramen för den här avhandlingen! Utan dessa unga hade den här avhandlingen inte funnits över huvud taget.



## Källförteckning

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymisen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä, 41–127. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 84. Tillgängligt på <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>. Hämtat 24.4.2018.

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymisen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 84. Tillgängligt på <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>. Hämtat 26.1.2018.

Allardt, Erik (1976) Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsingfors: WSOY.

Angelin, Anna (2009) Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna. School of Social Work, Lund University. Tillgängligt på <http://portal.research.lu.se/portal/sv/publications/den-dubbla-vanmaktens-logik-en-studie-om-laangvarig-arbetsloeshet-och-socialbidragstagande-bland-unga-vuxna%284483d584-a572-487a-8182-6696ec864bf2%29.html>. Hämtat 5.3.2018.

ANM (2018) Grunderna för Navigatorn. ANM broschyrer 2018. Tillgängligt på <https://tem.fi/documents/1410877/2937052/Grunderna+för+Navigatorn>. Hämtat 18.2.2019.

Arbets- och näringsministeriet (2012) TEM Rapportteja 8/2012: Nuorten Yhteiskuntatakuu 2013. Tillgängligt på <http://tyollisyysportti-fi-bin.aldone.fi/@Bin/8afbf0fd5073ce659a062d1012bd0200/1520239887/application/pdf/23545/Nuorten%20yhteiskuntatakuu%20-tyoryhman%20raportti.pdf>. Hämtat 5.3.2018.

Arnstein, Sherry (1969) A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Institute of Planners 35 (4), 215–224. Tillgängligt på <https://www.participatorymethods.org/sites/participatorymethods.org/files/Arnstein%20ladder%201969.pdf>. Hämtat 12.3.2019.

Asplund, Rita & Koistinen, Pertti (2014) Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Katsaus erityisryhmiin kohdistetun politiikan tuloksiin ja haasteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 22/2014. Tillgängligt på <http://tem.fi/documents/1410877/2859687/Onko%20tyomarkkinoilla%20tilaa%20kaikille%2016062014.pdf/eecf61cc-f351-444e-8304-0645c57ba74d>. Hämtat 30.1.2018.

Barber, Terry (2009) Participation, citizenship, and well-being. Engaging with young people, making a difference. Young. Nordic Journal of Youth Research. SAGE Publications, vol 17 (1), 25–40.

Beresford, Peter (2013) From "other" to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research*, vol. 3, No. 2. Routledge, Taylor and Francis Group, 139–148. Tillgängligt på <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/8003/2/Fulltext.pdf>. Hämtat 13.3.2019.

Björklund, Liisa & Nord, Ulla & Tarvainen, Tom (2018) Suomi 100 "yhdessä". 100 nuorta kehittäjää. Nuorten terveiset psykososiaalisen tuen palvelupakettiin. Me-säätiö. Tillgängligt på [https://www.mesaatio.fi/wp-content/uploads/2018/03/100-nuorta-kehittäjää\\_raportti\\_05032018-.pdf](https://www.mesaatio.fi/wp-content/uploads/2018/03/100-nuorta-kehittäjää_raportti_05032018-.pdf). Hämtat 21.1.2019.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*, 2 uppl. Stockholm: Liber.

Crawford, Karin (2011) *Interprofessional Collaboration in Social Work Practice*. Sage Publications Ltd.

Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Englund, Gunilla (2008) "Det är som att komma hem" – Betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice. Helsingfors: FSKC Rapporter 4/2008. Tillgängligt på [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/FSKC%20Rapporter%204\\_2008%20Det%20är%20som%20att%20komma%20hem%20finalB5.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/FSKC%20Rapporter%204_2008%20Det%20är%20som%20att%20komma%20hem%20finalB5.pdf). Hämtat 28.1.2019.

Enroos, Rosi (2015) *Vankila, vanhemmuus ja lapsi - näkökulmia perhekäytäntöihin*. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto : Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tillgängligt på <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98163/978-951-44-9965-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Hämtat 1.11.2018.

Eskola, Jari (2007) *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat – Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-kustannus, 159–183.

Esaiasson, Peter & Gilljam, Mikael & Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2012) *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Elanders Sverige AB.

Eurostat. *Statistics Explained* (2017) *Statistics on young people neither in employment nor in education or training*. Tillgängligt på [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Statistics\\_on\\_young\\_people\\_neither\\_in\\_employment\\_nor\\_in\\_education\\_or\\_training](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Statistics_on_young_people_neither_in_employment_nor_in_education_or_training). Hämtat 1.2.2018.

Fargion, Silvia (2014) *Clients, Participation and Social Work Practices: The Case of the Contract between Client and Practitioner in Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars*. *Participation, Marginalization and Welfare Services*. Ashgate Publishing Ltd, 47–62.

Forskningsetiska delegationen (2009) Helsingfors. Tillgängligt på <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/etiskaprinciper.pdf>. Hämtat 8.3.2018.

Gretschel, Anu & Myllyniemi, Sami (2017) Työtä, koulutus- tai harjoittelupaikkaa ilman olevien nuorten käsityksiä tulevaisuudesta, demokratiasta ja julkisista palveluista. Nuorisobarometrin erillisenäyte/aineistonkeruu. Nuorisotutkimusseura ry./ Nuorisotutkimusverkosto. Tillgängligt på [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/hankkeet/nuorisobarometrin-erillisenayte/eriarvoistumistryoryhma\\_gretschelmyllyniemi\\_neet\\_aineistokooste\\_05122017\\_nettiin.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/hankkeet/nuorisobarometrin-erillisenayte/eriarvoistumistryoryhma_gretschelmyllyniemi_neet_aineistokooste_05122017_nettiin.pdf). Hämtat 22.2.2018.

Harkko, Jaakko & Lehikoinen, Tuula & Lehto, Sarita & Ala-Kauhaluoma, Mika (2016) Onko osa nuorista vaarassa syrjäytyä pysyvästi? Nuorten syrjäytymisriskit ja aikuisuuteen siirtymistä tukeva palvelujärjestelmä. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 144. Tillgängligt på <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/170035/Tutkimuksia144.pdf>. Hämtat 26.1.2018.

Heinonen, Hanna (2014) Alkusanat. Teoksessa Hipp, Tiia & Palsanen, Kati (2014) Lasten osallistumisen etiikka – Lapset ja nuoret palvaluiden kehittäjinä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 4. Tillgängligt på [https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten\\_osallistumisen\\_etiikka1.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten_osallistumisen_etiikka1.pdf). Hämtat 26.1.2019.

Hipp, Tiia & Palsanen, Kati (toim.) (2014) Lasten osallistumisen etiikka – Lapset ja nuoret palvaluiden kehittäjinä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. Tillgängligt på [https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten\\_osallistumisen\\_etiikka1.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lasten_osallistumisen_etiikka1.pdf). Hämtat 26.1.2019.

Hokkanen, Liisa (2010) Empowerment ja kansalainen sosiaalityössä. Luento: Sosiaalityön johtamisen kehittämistrakenne IV, Rovaniemi: Lapin yliopisto, sosiaalityön laitos. Tillgängligt på <http://www.sosiaalikallega.fi/kaste/lappi/sosiaalityo/johtamisen-kehittamistrakenne/empowerment-ja-kansalainen-liisa.pdf>. Hämtat 13.3.2019.

Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Acta Universitatis Lapponiensis 278. Tillgängligt på <https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=Empowerment+valtaistumisen+ja+voimaantumisen+dialogina&ie=UTF-8&oe=UTF-8>. Hämtat 13.3.2019.

Ikäheimo, Salla (2015) Syrjäytyneiksi luokiteltujen nuorten terveystalvelujen käyttö ja kustannukset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymisen ja nuorten aseman palvelujärjestelmässä. 12–40. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 84. Tillgängligt på <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>. Hämtat 6.3.2018.

Innokylä (2018). Living Lab. Tillgängligt på <https://www.innokyla.fi/web/malli1226421>. Hämtat 3.9.2018.

Isola, Anna-Maria (2014) Köyhien tulkintoja sairauden ja terveyden sosiaalisista tekijöistä. Teoksessa Metteri, Anna & Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) Terveys ja sosiaalityö. PS-kustannus, 271–295.

Julkunen, Ilse (2014) Praktikforskning i ett relationsperspektiv. Janus vol. 22 (1) 2014, 77–83.

Karlsson, Jenny & Petterson, Tove (2006) Det blir vad vi gör det till! I Roxell, Lena & Tiby, Eva (red.) Frågor, fält och filter. Kriminologisk metodbok. Lund: Studentlitteratur.

Kautto, Tuija & Korpilauri, Titta & Pudas, Marja & Savonmäki, Pasi (2017) Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Määttä, Mirja (toim.) (2017) Uutta auringon alla. Ohjaamot 2014–2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus. Tillgängligt på <http://kohtaamo.info/documents/21827/43290/Uutta+auringon+alla/fa73327a-d588-4d4e-9b33-898446d2e89c>. Hämtat 20.4.2018.

Kellett, Mary (2009). Children and young people's participation. In: Montgomery, Heather and Kellett, Mary (eds.) Children and young people's worlds: Developing frameworks for integrated practice. Bristol: Policy press, 43–60. Tillgängligt på [https://www.open.edu/openlearn/ocw/pluginfile.php/617769/mod\\_resource/content/1/e807\\_reading\\_chpt3\\_childrenandyoungpeoplesparticipation.pdf](https://www.open.edu/openlearn/ocw/pluginfile.php/617769/mod_resource/content/1/e807_reading_chpt3_childrenandyoungpeoplesparticipation.pdf). Hämtat 12.3.2019.

Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu (2012) Muistiinpanoja demokratiaoppintunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 57. Tillgängligt på [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja\\_demokratiaoppintunnista.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja_demokratiaoppintunnista.pdf). Hämtat 12.3.2019.

Korkiamäki, Riikka (2013) Kaveria ei jätetä! Sosiaalinen pääoma nuorten vertaissuhteissa. Nuorisotutkimusverkosto ry./Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 137. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tillgängligt på <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/68124/978-951-44-9124-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Hämtat 1.11.2018.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) Den kvalitativa forskningsintervjun. Upplaga 3:1. Studentlitteratur AB, Lund.

Laine, Helinä (2014) Sosiaalityö terveydenhuollossa on positiiviseen häiriköintiin perustuvaa taiteilua i Metteri, Anna & Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (red.) Terveys ja sosiaalityö. Ps kustannus, 26–31.

Lassander, Maarit & Solin, Pia & Tamminen, Nina & Stengård, Eija (2013) Asiakkaan voimaantumisen mielenterveyspalveluissa. Tarkastelussa WHO:n voimaantumisen indikaattorit. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013): 6. Tillgängligt på <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116040/lassander.pdf?sequence>. Hämtat 13.3.2019.

Larja, Liisa (2013) Nuorten elinoloja ei voi kuvata pelkän työttömyysasteen avulla. Tilastokeskus: Hyvinvointikatsaus 1/2013. Tillgängligt på [https://www.stat.fi/artikkelit/2013/art\\_2013-03-11\\_002.html?s=0](https://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_002.html?s=0). Hämtat 1.2.2018.

Larja, Liisa & Törmäkangas, Liisa & Merikukka, Marko & Ristikari, Tiina & Gissler, Mika & Paananen, Reija (2016) NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Tieto & Trendit: Talous- ja hyvinvointikatsaus. Tillgängligt på <http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/164/>. Hämtat 1.2.2018.

Lehtonen, Olli & Kallunki, Valdemar (2013) Nuorten aikuisten syrjäytymiskierre. Janus vol 21, nro 2, 128–143. Tillgängligt på <https://journal.fi/janus/article/view/50693/15399>. Hämtat 5.3.2018.

Leinonen, Tuomas (2012) Nuorten koulutuksen keskeyttäminen ja sen hinta. Sosiaalikehitys Oy: Opit käyttöön-hanke. Tillgänglig på <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/nuorten-koulutuksen-keskeyttaminen.pdf>. Hämtat 26.1.2018.

Levitas, Ruth & Pantazis, Christina & Fahmy, Eldin & Gordon, David & Lloyd, Eva & Patsios, Demi (2007) The Multi-dimensional Analysis of Social Exclusion. Department of Sociology and School for Social Policy, Townsend Centre for the International Study of Poverty and Bristol Institute for Public Affairs, University of Bristol. Tillgänglig på <http://dera.ioe.ac.uk/6853/1/multidimensional.pdf>. Hämtat 26.1.2018.

Lindh, Jari & Linnakangas, Ritva & Laitinen, Merja (2017) Kuvalliset mentelmät nuorten osallisuuden tukemisessa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 110–128.

Löfblom, Katariina (2013) Nuorten kokemien elämysten yksilölliset ja yhteisölliset merkitykset. Turun yliopisto: Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiologian laitos, sosiologia. Tillgängligt på <http://www.utupub.fi/handle/10024/88070>. Hämtat 1.11.2018.

Mange Holme, Idar & Krohn Solvang, Bernt (1991) Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder. Lund: Studentlitteratur AB.

Mathilda Wrede-institutet (2018). Mathilda Wrede-institutets strategi 2018-. Tillgängligt på [https://www.fskompetenscentret.fi/mathilda\\_wrede\\_institutet/](https://www.fskompetenscentret.fi/mathilda_wrede_institutet/). Hämtat 7.2.2019.

Matthies, Aila-Leena (2014) How Participation, Marginalisation and Welfare Services are connected. In Participation, Marginalization and Welfare Services. Ashgate Publishing Ltd, 3–18.

Metz, Judith (2018) Living labs as spaces for knowledge production, education and practice innovation. Hogeschool van Amsterdam. Föreläsning inom ramen för utvecklings- och praktikforskningsprojektet vid Mathilda Wrede-institutet 25.9.2018.

Tillgängligt på

[https://www.fskompetenscentret.fi/mathilda\\_wrede\\_institutet/navigator\\_natverk\\_2018\\_2019/material/](https://www.fskompetenscentret.fi/mathilda_wrede_institutet/navigator_natverk_2018_2019/material/). Hämtat 7.2.2019.

Miettinen, Riikka & Romakkaniemi, Marjo & Laitinen, Merja (2017) Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 15–37.

Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994) *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publications Ltd.

Myrskylä, Pekka (2012) Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? EVA-analyysi No 19. Tillgänglig på <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>. Hämtat 26.1.2018.

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014): 2. Tillgängligt på <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1>. Hämtat 26.1.2018.

Määttä, Mirja & Määttä, Anne (toim.) (2015) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015. Tillgängligt på [http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16\\_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d](http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf/2efb35eb-0f6e-4428-93bf-5998df7d983d). Hämtat 26.1.2018.

Määttä, Mirja (toim.) (2017) *Uutta auringon alla. Ohjaamot 2014–2017. Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus*. Tillgängligt på <http://kohtaamo.info/documents/21827/43290/Uutta+auringon+alla/fa73327a-d588-4d4e-9b33-898446d2e89c>. Hämtat 20.4.2018.

Määttä, Mirja (2018) Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtvänsä määrittämässä. Teoksessa Gissler, Mika & Kekkonen, Marjatta & Känkänen, Päivi (2018) *Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot-vuosikirja 2018*, 158–168. Tillgängligt på [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/URN\\_ISBN\\_978-952-343-200-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/URN_ISBN_978-952-343-200-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hämtat 26.1.2019.

Nordlund-Spiby, Rut & Tuure, Susanne & Tallberg, Annette (2019) *Delaktighet, rättigheter och inklusion för barn med funktionsnedsättningar*. THL: Stöd för beslut 1/2019. Tillgängligt på [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137580/URN\\_ISBN\\_978-952-343-283-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137580/URN_ISBN_978-952-343-283-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hämtat 13.3.2019.

Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden*

osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 7–12.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo (2014) Transformation of Participation Politics and Social Citizenship in Finnish Welfare Governance i Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars. Participation, Marginalization and Welfare Services. Ashgate Publishing Ltd, 95–111.

Ohjaamo (2017) Työn alla Ohjaamo Helsinki. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2017:16. Tillgängligt på [http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Työn-alla-Ohjaamo-Helsinki\\_web.pdf](http://ohjaamo.hel.fi/wp-content/uploads/2017/05/Työn-alla-Ohjaamo-Helsinki_web.pdf). Hämtat 16.3.2018.

Ohjaamo (2018) Ohjaamolla on nyt ääni! Tillgängligt på <http://ohjaamo.hel.fi/ohjaamon-aani/>. Hämtat 5.2.2019.

Pajamäki, Tatjana & Okker, Anna-Maija (2018) ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, Mika & Kekkonen, Marjatta & Känkänen, Päivi (2018) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolotvuosikirja 2018, 70–89. Tillgängligt på [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/URN\\_ISBN\\_978-952-343-200-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/URN_ISBN_978-952-343-200-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hämtat 21.1.2019.

Palola, Elina & Hannikainen-Ingman, Katri & Karjalainen, Vappu (2012) Nuoret koulutuspudokkaat sosiaalityön asiakkaina - Tapaustutkimus Helsingistä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 29. Tillgängligt på [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90872/URN\\_ISBN\\_978-952-245-632-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90872/URN_ISBN_978-952-245-632-8.pdf?sequence=1). Hämtat 24.1.2018.

Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Janus vol. 23 (2) 2015, 190–205. Tillgängligt på <https://journal.fi/janus/article/view/51252/15704>. Hämtat 28.1.2019.

Percy-Smith, Barry & Thomas, Nigel (2010) Introduction. In Percy-Smith, Barry & Thomas, Nigel (eds.). A Handbook of Children and Young People’s Participation. Perspectives from theory and practice. Oxon: Routledge, 1–2. Tillgängligt på [http://nmd.bg/wp-content/uploads/2013/02/Routledge-A\\_Handbook\\_for\\_Children\\_and\\_Young\\_Peoples\\_Participation.pdf](http://nmd.bg/wp-content/uploads/2013/02/Routledge-A_Handbook_for_Children_and_Young_Peoples_Participation.pdf). Hämtat 12.3.2019.

Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 308–325.

Riikonen, Marja & Määttä, Mirja (2018) Ohjaamojen asiakaspalaute – syksy 2018. Tillgängligt på <https://kohtaamo.info/documents/21827/32775/Palaute+syksy+2018/cf9da649-c4f7-431d-88c8-2c389ab3f908>. Hämtat 7.2.2019.

Ristikari, Tiina & Törmäkangas, Liisa & Lappi, Aino & Haapakorva, Pasi & Kiilakoski,

Tomi & Merikukka, Marko & Hautakoski, Ari & Pekkarinen, Elina & Gissler, Mika (2016) Suomi nuorten kasvuympäristönä. 25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/  
Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 101. Tillgängligt på  
[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/suomi\\_nuorten\\_kasvuympariston\\_a.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/suomi_nuorten_kasvuympariston_a.pdf). Hämtat 31.1.2018.

Ristikari, Tiina & Keski-Säntti, Markus & Sutela, Elina & Haapakorva, Pasi & Kiilakoski, Tomi & Pekkarinen, Elina & Kääriälä, Antti & Aaltonen, Mikko & Huotari, Tiina & Merikukka, Marko & Salo, Jarmo & Juutinen, Aapo & Pesonen-Smith, Anna & Gissler, Mika (2018) Suomi lasten kasvuympäristönä. Kahdeksantoista vuoden seuranta vuonna 1997 syntyneistä. Nuorisotutkimusverkosto ry./Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 210. Tillgängligt på  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137104/URN\\_ISBN\\_978-952-343-152-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137104/URN_ISBN_978-952-343-152-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Hämtat 14.1.2018

Romakkaniemi, Marjo (2014) Masennuksen sosiaaliset ulottuvuudet ja sosiaalityön asiantuntijuus masennuksen hoidossa kuntoutuksessa i Metteri, Anna; Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (red.) Terveys ja sosiaalityö. Ps kustannus, 142–173

Saikkonen, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? KAKS – Kunnalisalan kehittämissäatiö, julkaisu nro 89. Tillgängligt på  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126773/TutkJulk\\_89\\_net\\_0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126773/TutkJulk_89_net_0.pdf?sequence=1). Hämtat 26.1.2018.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa: Mäntysaari, Mikko; Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (red.). Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 293–314.

Siisiäinen, Martti (2014) Four Faces of Participation. In Participation, Marginalization and Welfare Services. Ashgate Publishing Ltd, 29–45.

Siitonen, Juha (1999) Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulun yliopisto, Oulun opettajakoulutuslaitos. Tillgängligt på  
<http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf>. Hämtat 13.3.2019.

Socialvårdslag 30.12.2014/1301. Tillgängligt på  
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301>. Hämtat 3.9.2018.

Sweeney, Angela & Morgan, Louise (2009) Levels and stages. In Wallcraft, Jan; Schrank, Beate; Amering, Michaela (red.) Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research. Wiley-Blackwell, 25–36.

Thomas, Nigel (2007) Towards a Theory of Children's Participation. International Journal of Children's Rights. Vol. 15 (2007), 199–218.

Talentia (2018) Vardagen, värderingarna och etiken. Etiska riktlinjer för yrkespersoner inom det sociala området. Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf.



Taskinen, Satu (2017) ”Ne voi opita toisilta” – kasvatustieteellinen design-tutkimus maahanmuuttajaoppilaiden osallisuutta edistävästä luokkakäytänteistä. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitatis Lapponiensis 360. Lapin yliopisto: kasvatustieteiden tiedekunta. Tillgängligt på <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63013>. Hämtat 13.3.2019.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uggerhøj, Lars (2014) The Powerful Meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Processes in Agency Settings i Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars. Participation, Marginalization and Welfare Services. Ashgate Publishing Ltd, 201–217.

Ungdomslag 1286/2016. Tillgängligt på <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2016/20161285>. Hämtat 3.9.2018.

Van Gizjel & Koraichi & Vriend (2011) Phases in the BPU model. Översatt av Westerback, Frida i Westerback, Frida & Murtonen, Emma & Fagerström, Ilona (2019) Mot ett sektorövergripande multiprofessionellt Navigator-nätverksarbete? Utveckling av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator-nätverksarbetet i Helsingfors, delprojekt 2018-2019. Projektrapport. Orginalbild tillgängligt på ResearchGate: [https://www.researchgate.net/figure/Phases-in-the-BPU-model-Van-Gizjel-koraichi-Vriend-2011\\_fig1\\_273128747](https://www.researchgate.net/figure/Phases-in-the-BPU-model-Van-Gizjel-koraichi-Vriend-2011_fig1_273128747). Hämtat 18.3.2019.

Vernereri (2017) Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Voimaantuminen. Kehitysvammaliitto. Tillgängligt på <https://verneri.net/yleis/voimaantuminen>. Hämtat 13.3.2019.

Videmšek, Petra (2014). From Definition to Action: Empowerment as a Tool for Change in Social Work Practice. In Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars. Participation, Marginalization and Welfare Services. Ashgate Publishing Ltd, 63–76

Väisänen, Kari (2012) Nuoret ovat valmiina töihin. Teoksessa Helve, Helena (2012) Valmistu töihin – Mihin? Nuoret matkalla koulutuksesta työelämään. 7–8. Helsinki: TAT: Taloudellinen tiedotustoimisto. Tillgängligt på [https://www.tat.fi/digilehti/nuorisofoorumi2012/Nuorisofoorumi\\_2012.pdf](https://www.tat.fi/digilehti/nuorisofoorumi2012/Nuorisofoorumi_2012.pdf). Hämtat 1.2.2018.

Wallcraft, Jan & Nettle, Mary (2009) History, Context and Language. In Wallcraf, Jan & Schrank, Beate & Amering, Michaela (eds.). Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd Publications, 1–11.

Wenger, Etienne (1998) Communities of Practice: Learning as a Social System. Pegasus Communications: the Systems Thinker, vol. 9, no. 5. Tillgängligt på <https://thesystemsthinker.com/wp-content/uploads/pdfs/090501pk.pdf>. Hämtat 21.2.2019.

Westerback, Frida (2016) Ung och i behov av stöd. En analys av den svenskspråkiga servicen inom stöd- och vägledningsservicen i Navigatorn i huvudstadsregionen. Tankesmedjan Magma, pamflett 4/2016. Tillgängligt på <http://magma.fi/uploads/media/study/0001/01/54e5048f818264d965e881259488fbca6d29c8fe.pdf>. Hämtat 14.2.2018.

Westerback, Frida (2018) Preliminär sammanställning av Navigatornätverks-projektet. Helsingfors: Mathilda Wrede-institutet.

Westerback, Frida & Murtonen, Emma & Fagerström, Ilona (2019) Mot ett sektorövergripande multiprofessionellt Navigator-nätverksarbete? Utveckling av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator-nätverksarbetet i Helsingfors, delprojekt 2018-2019. Projektrapport.

Widerberg, Karin (2002) Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur

Wilken, Jean-Pierre & van Slagmaat, Carla & van Gijzel, Sascha (2013) The Best Practice Unit: a Model For Learning, Research and Development. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, vol. 22, Issue 2, 131–138. Tillgängligt på <https://www.journalsi.org/articles/abstract/10.18352/jsi.359/>. Hämtat 21.2.2019.

## Bilaga 1: Inledande informations-e-post

Hej xx,

Jag heter Emma och har av Frida W. fått förstå att du vore intresserad av att delta i det kommande projektet som handlar om att utveckla ett fungerande Navigator-nätverk på svenska i Helsingfors. Jag antar att Frida redan som snabbast hunnit informera dig vad det handlar om? Min roll i projektet är att jag skriver min magisteravhandling i socialt arbete om unga vuxnas delaktighet då det kommer till service och till att utveckla service (med delaktighet menar jag bland annat att man hörs, syns och får vara med och fatta beslut). Jag vore jättetacksam om du skulle vilja ställa upp och låta dig intervjuas för min avhandling! ☺ Jag skulle vilja ordna tre intervjutillfällen där vi tillsammans går igenom unga vuxnas tankar om just delaktighet (jag berättar naturligtvis mer då vi ses ☺). Intervjuerna kommer att göras i grupp med andra unga vuxna.

Jag skulle vilja bjuda dig till ett informationstillfälle på TORSDAGEN x.x.2018 KL. xx:xx i SFV-huset (Georgsgatan 18, Helsingfors) där vi berättar mer om det här projektet i sin helhet och om min magisteravhandlingens tema och om intervjuerna. Passar den här dagen och tiden dig?

Den första intervjun skulle jag ändå gärna vilja boka in redan nu eftersom tiden går så fort. Hur ser din vecka xx ut, det vill säga x.-x.x.? Jag skulle kunna föreslå torsdagen x.x. (Vi kan återkomma om tid då du fått möjlighet att kolla om dagen passar ☺)

Jag ser fram emot att träffa dig och höra mer om just dina erfarenheter och tankar!

Sommarhälsningar,

Emma Murtonen

[emma.murtonen@helsinki.fi](mailto:emma.murtonen@helsinki.fi)

040xxxxxxx

## Bilaga 2: Informationsbrev

Följande informationsbrev delades ut vid de första intervjutillfällena till samtliga deltagare:

Bästa ungdom,

Tack för att du kommit hit idag! Jag arbetar för tillfället med min magisteravhandling i socialt arbete vid Helsingfors universitet. Avhandlingen är en del av ett större projekt vid Mathilda Wrede-institutet och projektets uppgift är att undersöka och utveckla den svensk- och tvåspråkiga servicen vid Navigator-servicepunkterna (Ohjaamo) i Helsingfors. Projektet är en så kallad praktikforskning, vilket betyder att man är intresserad av att föra samman personer som arbetar med dessa frågor ute på fältet, personer som forskar vid till exempel universitet och personer som använder sig av service. I projektet kommer alla dessa parter bilda ett nätverk som tillsammans skapar och använder sig av kunskap som gynnar den svensk- och tvåspråkiga servicen vid Navigatorm.

Med tanke på min magisteravhandling är jag intresserad av att följa med just ungdomarnas delaktighet i utvecklandet och användandet av service. Det här betyder att jag skulle vara intresserad av att ordna så kallade gruppintervjuer med ungdomar där de unga tillsammans får diskutera och fundera kring sin delaktighet, både med tanke på tidigare erfarenheter och med tanke på det här specifika projektet. Intervjugruppen skulle träffas sammanlagt tre gånger; en gång i början av projektet, en gång i mitten och en gång i slutet. Gruppens storlek skulle vara ungefär 5–7 personer och bestå av ungdomar som också är med i det större nätverket. I gruppintervjuerna skulle inga professionella närvara. Vid behov kan också enskilda intervjuer ordnas.

**Eftersom just du är en ung person som har erfarenheter av välfärdsservice vore dina tankar och dina synvinklar väldigt viktiga för mig! Att delta i gruppintervjuerna är fullständigt frivilligt. Om man mitt under processens gång känner att man inte längre vill vara med, går det att avbryta sin medverkan genom att meddela om det här till mig som utför intervjuerna. Intervjuerna kommer att bandas för att underlätta arbetet med materialet. Inspelningarna**

**kommer att behandlas anonymt och konfidentiellt. Inspelningarna används enbart i samband med det här projektet och förstörs därefter. Din medverkan kommer inte att inverka negativt på den service du använder dig av nu eller i framtiden. För att medverka i nätverksarbetet förutsätts inte att man deltar i gruppintervjuerna, men för att delta i gruppintervjuerna förutsätts att man deltar i nätverksarbetet. I gruppen strävar vi till att hålla tystnadsplikten gällande andras berättelser.**

Hör av dig till mig per e-post eller telefon om du har frågor eller funderingar! ☺  
Sommarhälsningar, Emma

### Bilaga 3: Samtyckesformulär

Emma Murtonens magisteravhandling behandlar unga vuxnas uppfattningar om delaktighet i samband med utvecklandet av den svenskspråkiga Navigator-servicen i Helsingfors.

- Jag har på förhand blivit informerad om projektets syfte samt syftet med magisteravhandlingen.
- Min medverkan är anonym och alla uppgifter behandlas konfidentiellt.
- Jag har innan den första intervjun muntligt blivit informerad om vad mitt deltagande innebär och att medverkan är fullständigt frivilligt under hela processens gång. Genom att meddela till undertecknad, kan min medverkan avslutas när som helst utan att behöva ange orsak.
- Jag ger mitt tillstånd till att banda in intervjuerna för att underlätta genomgången av materialet. Inspelningarna behandlas anonymt och konfidentiellt och används enbart för projektets och magisteravhandlingens syften. Enbart Murtonen har tillgång till intervjuerna och inspelningarna behandlas enbart av Murtonen.
- Allt material där mina uppgifter förekommer kommer att förstöras efter att materialet använts för ovanstående syften (innefattar inspelningar, intervjutext, namn och telefonnummer samt allt annat material där jag kan bli igenkänd).
- Samtyckesblanketten förvaras av Murtonen oåtkomlig för utomstående.

Jag samtycker till ovanstående (kryssa i):

---

Namn och namnförtydligande

---

Datum

## **Bilaga 4: Intervjuguide**

Intervjuerna är tre till antalet; en i början, en i mitten och en i slutet av projektet.

Forskningsfrågorna för avhandlingen är följande:

- 1. Hur förstår och diskuterar unga begreppet delaktighet? Vad innebär delaktighet för unga?*
- 2. Hur beskriver unga sin egen delaktighet inom välfärdsservice utgående från tidigare erfarenheter?*
- 3. Hur beskriver unga sin delaktighet i det här specifika projektet? Hur ser de på hela processen med tanke på den egna delaktigheten? Förändras ungas uppfattningar om delaktighet genom tid?*

### **Intervjusituation 1:**

#### **Livssituation och erfarenheter av välfärdsservice**

- Berätta lite om din livssituation just nu
- Hur hittade du från första början till välfärdsservice som du använt dig av? (som till exempel ungdomsarbete av olika slag, socialt arbete, hälsovård och så vidare)
- Vad förväntade du dig av servicen då du första gången kom i kontakt med den?
- Vad tyckte du om servicen du sedan fick?
- Vad ser du så här i efterhand att är viktigt då man första gången söker sig till någon slags service?
- Är du bekant med Navigatorn?

#### **Om det känns relevant i intervjusituationen:**

*Vad tyckte du om servicen du fick vid Navigatorn?*

*Vad fungerade enligt dig bra då det kommer till servicen vid Navigatorn?*

*Vad fungerade enligt dig sämre eller till och med dåligt vid Navigatorn?*

## **Delaktighet**

- **Vilka tankar väcks hos dig då du hör ordet delaktighet**

### **Brainstorming i grupp:**

- 1. Alla skriver på ett papper hur de tänker kring delaktighet**
- 2. Alla presenterar ord och intervjuaren skriver dem på en tavla**
- 3. Öppna upp och diskutera kring begreppen som lyfts fram**

- Hur viktigt är det med delaktighet för dig? Varför är det viktigt/inte viktigt?
- Tänk tillbaka på den service du fått tidigare. Hur skulle du beskriva din egen delaktighet vid de situationerna? (utgå från den slags delaktighet som de unga diskuterat i brainstormingen) eller: när har du upplevt en känsla av sammanhang, att du hör till?
- Finns det situationer där du känt att du *inte* vill vara delaktig (höras om åsikt, vara med och bestämma o.s.v.)
- Tycker du att det är viktigt att man själv får vara med och bestämma om den service som man använder?
- Tycker du att det är viktigt att man får vara med och utveckla framtidens service då man har erfarenheter av att använda den?
- 

## **Språket**

- Vilken betydelse har språket för dig då du använder service? (finska och svenska)?

## **Projektet och processen**

- Vilka förväntningar har du på det här kommande projektet?
- Hur önskar du bli bemött av övriga medlemmar i nätverket?
- Hur önskar du vara delaktig/inte vara delaktig?
- Vad hoppas du kunna lära dig?
- Vad hoppas du kunna bidra med till de andra i nätverket?



- Vilka slutresultat hoppas du att nätverket uppnår?
- Hurdant stöd önskar du under processens gång?
- Vad behöver du för att känna dig trygg?
- Hur mycket info behöver du/vill du ha på förhand?

### **Intervjusituation 2:**

#### **För dem som varit på seminarier regelbundet:**

*Emma delar ut delaktighetskartan som formats utgående från intervju 1.*

- Hur tycker du att nätverksarbetet framskrider?
- Om du tittar på delaktighetskartan, finns det något som för dig är oklart/ absolut självklart eller ännu fattas från den? Du kan utgå från den då du svarar på följande frågor:
- Hur ser du på din egen delaktighet i nätverksarbetet? I vilka situationer har du känt dig delaktig/inte delaktig?
- Har det varit lätt/svårt att vara med?
- Hur känner du dig bemött av de andra i gruppen?
- Känner du dig hörd/sedd/beaktad då ni arbetar tillsammans? Varför/varför inte?
- Känns dina åsikter viktiga och nyttiga för gruppen? Varför/varför inte?
- Hur får det dig att känna dig då du upplever dig delaktig/inte delaktig?
- Hur känns nätverksarbetet som metod?
- Vad tycker du om det att du i nätverket kallas ung vuxen? Vad tänker du om ordet servicebrukare i det här sammanhanget? Erfarenhetsexpert?
- Hur ser du på erfarenhetsexpertis?

#### **För dem som bara varit på ett seminarium/inte alls deltagit i seminarium:**

*Emma delar ut delaktighetskartan som formats utgående från intervju 1.*

#### **Till den som varit en gång på seminarium:**

- Om du tittar på delaktighetskartan, finns det något som för dig är oklart/ absolut självklart eller ännu fattas från den? Du kan utgå från den då du svarar på följande frågor.
- Vad kommer du att tänka på från seminariet?

- Hur ser du på din egen delaktighet vid seminariet?
- Var det lätt/svårt att vara med?
- Hur kände du dig bemött av de andra i gruppen?
- Kände du dig hörd/sedd/beaktad då ni arbetade tillsammans? Varför/varför inte?
- Kändes dina åsikter viktiga och nyttiga för gruppen? Varför/varför inte?
- Hur får det dig att känna dig då du upplever dig delaktig/inte delaktig?
- Vad tycker du om det att du i nätverket kallas ung vuxen? Vad tänker du om ordet servicebrukare i det här sammanhanget? Erfarenhetsexpert?
- Hur ser du på erfarenhetsexpertis i allmänhet?
- Vad har bidragit till att du inte kommit på fler än ett seminarium?
- Är det här sättet bra/dåligt att jobba tillsammans på?
- Vad skulle få dig att komma med igen?

**Till den som inte alls deltagit i seminarier:**

- Om du tittar på delaktighetskartan, finns det något som för dig är oklart/ absolut självklart eller ännu fattas från den?
- Hur får det dig att känna dig då du upplever dig delaktig/inte delaktig?
- Vad tycker du om det att du i nätverket kallas ung vuxen? Vad tänker du om ordet servicebrukare i det här sammanhanget? Erfarenhetsexpert?
- Hur ser du på erfarenhetsexpertis i allmänhet?
- Vad har bidragit till att du inte kommit på ett enda seminarium?
- Är det här sättet bra/dåligt att jobba tillsammans på?
- Vad skulle få dig att delta?

**Intervjusituation 3**

- Hur ser du på din egen delaktighet i nätverksarbetet? I vilka situationer har du känt dig delaktig/inte delaktig?
- Hur känner du att de andra i gruppen har bemött dig?
- Har du känt dig hörd och sedd under processens gång? Har känslan varit konstant eller har den förändrats under processens gång? Vad var det som i så fall som förändrades/ förbättrades/försämrades?
- Har dina åsikter känts viktiga och nyttiga för gruppen? Varför/varför inte?

- I förhållande till professionella, hur ser du på arbetsfördelningen i grupperna?  
(Emma: Tänk på olika dimensioner av delaktighet)
- Motsvarar projektet dina förväntningar?
- Vad har du lärt dig under arbetets gång?
- Vad har du kunnat lära andra?
- Hur ser du på slutresultatet?
- Har du kunnat dra nytta av att vara med i projektet på något sätt?
- Hur ser du på sådana här sätt att arbeta med tanke på utvecklandet av service?
- Skulle du rekommendera en kompis att vara med i liknande projekt?
- Till slut: vilket skolvitsord (4–10) ger du projektet i sin helhet?