

2018

BARNENS RÖSTER

Barnens röster

är en utvärderingsrapport om Barnrättsbyrån i Stockholms arbete under 2018. Rapporten är utförd av fil.dr Karin Röbbäck de Souza på uppdrag av Barnrättsbyrån. Utvärderingens syfte är att låta de barn och unga som haft kontakt med Barnrättsbyrån under året berätta om sin upplevelse. Fokus har varit på hur barnen och ungdomarna upplever att de blivit bemötta, hjälpta och informerade om sina rättigheter samt om de upplever att deras situation har förändrats efter kontakten med Barnrättsbyrån.



En utvärdering av
Barnrättsbyrån i Stockholms
arbete med barn och unga

BARNRÄTTSBYRÅN.

KARIN RÖBBÄCK DE SOUZA





”
De gjorde så att
jag förstod, de stod
på min sida.

Läs mer på sidan 35.

Stockholm, april 2019

Tryckeri: Åtta45
Produktion: Bon Relations
Foto: Christian Gustavsson
Författare: Karin Röbbäck de Souza



Innehållsförteckning

Sammanfattning	7
Inledning och bakgrund	10
Barnrättsbyrån i Stockholm	11
Utvärderingens metod	12
Urval och bortfall	13
Genomförandet	14
Analys	14
Barnrättsbyråns ideologi	
- mot vilken utvärderingen tar spjörn	16
Resultat	18
Bakgrundsfrågor	18
Bemötande	20
Delaktighet	24
Förändring och att göra skillnad	29
Diskussion	37



85 %

av de tillfrågade barnen och ungdomarna bor utan sina vårdnadshavare, antingen inom samhällets försorg eller utan eget boende.

Läs mer på sidan 18.

BARNRÄTTSBYRÅN.

Sammanfattning

Denna rapport är en utvärdering av Barnrättsbyråns arbete med barn och unga under 2018. Utvärderingen har genomförts i januari och februari 2019 av extern utredare, fil.dr Karin Röbbäck de Souza, och bygger på en enkätundersökning och på kvalitativa intervjuer. Totalt omfattar undersökningen 32 barn och unga, varav 4 intervjuer är gjorda med deras föräldrar.

Syftet med utvärderingen är att låta de barn och unga som haft kontakt med Barnrättsbyrån under året berätta om sin upplevelse av Barnrättsbyrån. Med fokus på hur barnen och ungdomarna upplever att de blivit bemötta, hjälpta och informerade om sina rättigheter samt om de upplever att deras situation har förändrats efter kontakten med Barnrättsbyrån. I resultaten redovisas såväl vilken grupp av barn och unga som svarat, genom bakgrundsfrågorna, som de kvantifierbara bedömningarna av Barnrättsbyråns bemötande och de kvalitativa förklaringarna till desamma.

Två tredjedelar av de medverkande barnen och ungdomarna identifierar sig som pojkar och en tredjedel identifierar sig som flickor. Genomsnittsåldern är 17,5 år. Tre fjärdedelar har kommit till Sverige som ensamkommande flyktningbarn. Bland de ensamkommande barnen är den största gruppen pojkar i äldre tonåren från Afghanistan. Drygt en fjärdedel är från Sverige eller har svenskt medborgarskap. Barnrättsbyrån träffar en mycket utsatt grupp barn och unga, vilket också visar sig i resultaten. En överväldigande majoritet bor inte med sina föräldrar och har inte tillgång till en trygg bas. Bland de som intervjuats har över hälften inte ens en fast bostad. Även de som har en trygg bas via sitt hem och nära personer runt sig, har i hög utsträckning inte fått sina rättigheter tillgodosedda i samhället.

Utvärderingen visar att Barnrättsbyrån får oerhört positiv återkoppling från de barn, ungdomar och föräldrar som deltagit i utvärderingen. Barnen känner sig bra bemötta och beskriver hur de uppnått en hög grad av delaktighet i mötet med Barnrättsbyrån. De flesta uppfattar att deras situation har blivit bättre, även om det inte alltid innebär att problemet de sökte kontakt med Barnrättsbyrån för är löst. Barn och unga beskriver att kontakten med Barnrättsbyrån gjort skillnad på ett positivt sätt, bland annat genom att de känner sig sedda, stärkta, mår bättre och att de har fått mycket ny kunskap. Något som de intervjuade påpekar och som kan vara en framtida utmaning med ökande antal uppdrag, är att personalen på Barnrättsbyrån kan få svårt att hinna upprätthålla sitt arbetssätt och nära relationer med barnen och ungdomarna.

Utvärderingen tar i diskussionen spjörn mot Barnrättsbyråns ideologiska grund som uttrycks i deras programförklaring. För att hålla fast vid det ambitiösa, personliga förhållningssättet och låta ideologin genomsyra och tydliggöras i arbetet krävs ett gediget och medvetet arbete på flera sätt och på många plan. Barn och ungas beskrivningar av bemötandet handlar om olika dimensioner som får betydelse för att de känner sig trodda och lyssnade på: ett förhållningssätt som tar dem på allvar, visar respekt och ger dem en position som sedda och viktiga; den praktiska organiseringen av möten och samtalen samt en dimension kopplad till relationer och omsorg. Diskussionen om ansvaret för nära, tillitsfulla relationer lyfter fram det relationella arbete där de behöver vara engagerade, omsorgsfulla och såväl visa som förtjäna tillit. När det gäller vuxnas ansvar att skapa förutsättningar för att barnen ska kunna få och göra sitt bästa framkommer att Barnrättsbyrån har (och behöver) en bred och uppdaterad kunskapsbas för att kunna förklara och visa på möjliga vägar, samt en lyhördhet och flexibilitet för att skapa förutsättningar för att göra barn med olika förutsättningar, problem och förmågor delaktiga. Att skapa hopp om samhällets resurser och återfå tillit till vuxna är något mycket utmanande, särskilt med tanke på de förändrade och begränsade resurser som faktiskt står till buds för många av Barnrättsbyråns barn och unga. Det handlar om att vara både varsam och lagom utmanande i sitt språk och om att kämpa ihop. Det är ett idogt och krävande arbete. Att främja delaktighet för barn och unga, ge omsorg och erkännande för deras situation och åsikter är dock sådant som tidigare forskning visat ökar barn och ungas känsla av sammanhang. De barn och unga som intervjuats visar på ett nyanserat, positivt men inte okritiskt sätt att Barnrättsbyrån lyckas mycket väl med det i sitt konkreta arbete.



Inledning och bakgrund

Barn och ungdomar i svåra situationer möter ofta samhällsinstanser anpassade för vuxna, där de unga inte har bestämmanderätt och där vuxna pratar över barns huvud. Barnrättsbyrån startades som en reaktion mot barn och ungas begränsade möjligheter att själva hävda sina rättigheter i Sverige och är en verksamhet dit barn kan vända sig för att få hjälp med sina rättigheter.

Syftet med denna utvärdering är att låta de barn och unga som har varit i kontakt med Barnrättsbyrån i Stockholm under 2018 berätta om sina upplevelser av Barnrättsbyrån. Fokus är på hur barnen och ungdomarna upplever att de blivit bemötta, hjälpta och informerade om sina rättigheter samt om de upplever att deras situation har förändrats efter kontakten med Barnrättsbyrån. Utvärderingen syftar också till att analysera barnens synpunkter och belysa dessa för att synliggöra möjliga utvecklingsområden i Barnrättsbyråns arbete.

Utvärderingen har genomförts i januari och februari 2019 av extern utredare, fil. dr Karin Röbäck de Souza, på uppdrag av Barnrättsbyrån.



Barnrättsbyrån i Stockholm

Barnrättsbyrån är en barnrättsorganisation som arbetar på uppdrag av barn och unga och erbjuder stöd, råd och praktisk hjälp i alla frågor som rör rättigheter. Alla barn och unga upp till 21 år är välkomna att vända sig till Barnrättsbyrån och det är utifrån deras egna formulerade behov som ett uppdrag formuleras. När det gäller yngre barn, som inte själva kan formulera ett uppdrag, blir kontakten istället med vårdnadshavare eller omsorgsperson, men alltid med ett tydligt fokus på barnets rättigheter.

Barnrättsbyrån har funnits sedan 2011 i Stockholm och sedan januari 2018 i Umeå. Under 2018 har de fyra barnombuden i Stockholm; Emma Wennerström, Karin Henriksson, Babak Behdjou och Nina Andersson, arbetat på uppdrag av 97 barn och unga med en medelålder på 15 år. Den yngsta var någon månad gammal och den äldsta 21 år. 39 % av uppdragsgivarna identifierade sig som tjejer och 61 % som killar. 59 av 97 har kommit till Sverige som ensamkommande barn. Det vanligaste skälet till att barnen och ungdomarna sökt sig till Barnrättsbyrån i Stockholm är att de har velat ha hjälp och stöd i kontakt med myndigheter som socialtjänsten, Migrationsverket, skola eller psykiatri. De flesta har också velat få information om sina rättigheter, många har haft behov av stödjande samtal eller önskat stöd i kontakt med det egna nätverket.

Barnrättsbyrån har, utöver de 97 uppdragen, också haft 794 statistikförda stödjande kontakter där varje kontakt är ett samtal, möte eller mejlstöd som inte lett till ett uppdrag, oftast på grund av att det har varit fullt i verksamheten.

Utvärderingens metod

Utvärderingen bygger på en enkätundersökning och på kvalitativa intervjuer. Enkäten som används för utvärderingen är densamma som använts för de två senaste utvärderingarna (2016 och 2017), med undantag för någon mindre språklig förändring för att öka begripligheten. Enkätfrågorna har utformats utifrån Barnrättsbyråns uttalade mål i samarbete med Reach for Change, en av Barnrättsbyråns tidigare finansierare. Genom att ha ett likande upplägg på utvärderingarna ska man kunna jämföra och se skillnader och tendenser från år till år. Tanken är att det ska vara en enkel utvärdering för att få svar på om Barnrättsbyråns ideologi och tankar får genomslag i det praktiska genomförandet.

Enkätens första del består av bakgrundsfrågor, till exempel om barnets/den unges ålder, kön och boendesituation. Vidare i enkäten kommer frågor rörande bemötandet från och kontakten med Barnrättsbyrån. Frågorna är på ståenden där barnen och ungdomarna skattat sina svar på en skala mellan 1-7 om man inte håller med (1) eller håller med (7) om påståendet. Enkäten avslutas med frågor om förändring av barnets situation samt öppna frågor om vad som varit bra eller vad som borde ändras i Barnrättsbyråns arbete. I tillägg till de tidigare utvärderingarna har två frågor lagts till. En fråga var om Barnrättsbyrån, som en del av arbetet, varit med barnet eller den unge på något möte hos en myndighet och vad det i så fall eventuellt gjorde för skillnad för barnet. Den andra frågan handlade om de tillfrågade har varit med på någon av Barnrättsbyråns anordnade sociala aktiviteter. Båda frågorna berättade de först tillfrågade barnen och ungdomarna om spontant och kopplade till de övriga frågorna och ställdes därefter systematiskt till övriga.

Intervjuerna har genomförts i samband med att barnen och ungdomarna har besvarat enkäten. Allt eftersom enkätfrågorna går igenom har barnen fått följdfrågor som exempelvis "Hur märker du om de lyssnar på dig?" och "Kan du beskriva vad det var som gjorde att du kände dig välkommen hos Barnrättsbyrån".

Urval och bortfall

Urvalet grundar sig på de barn och unga som Barnrättsbyrån i Stockholm arbetat med någon gång under 2018, både kortvariga och långvariga uppdrag. Totalt arbetade Barnrättsbyrån på 97 barn och ungas uppdrag under 2018. Av dessa bedömde Barnrättsbyrån själva att 17 inte skulle kontaktas, antingen för att kontakten tagits precis före årsskiftet och arbetet egentligen inte startat, eller att kontakten endast bestått av något enstaka tillfälle. Det visade sig även att det inte fanns aktuella kontaktuppgifter till 13 av personerna på listan. Övriga 67 barn och unga har kontaktats via telefon, sms och/eller mejl med information om utvärderingen och med en fråga om att medverka. Alla har dock inte svarat på kontaktförsöken. Bland de som svarade avböjde 5 personer att medverka.

För en del barn och unga fanns bara kontaktuppgifter till en förälder. Det gäller främst de yngsta barnen men i några fall även till barn i 10-12 års åldern. I de fallen togs kontakt med föräldern som fick göra en första bedömning om barnet kunde medverka. Flera föräldrar uppgav att barnen var för små, mådde för dåligt eller att barnen i förälderns tycke hade lite för mycket annat omkring sig när kontakten togs. I dessa fall fick föräldern frågan att själv besvara enkäten. Fyra föräldrar deltog på detta sätt i undersökningen.

28 barn och unga valde att delta i undersökningen. Totalt omfattar undersökningen alltså 32 barn och unga. Utvärderingen omfattar inte alla barn och unga som har haft kontakt med Barnrättsbyrån vilket innebär att det kan finnas andra röster än de som framkommer här.

För några av frågorna rörande bemötandet och kontakten med Barnrättsbyrån finns ett internt bortfall, det vill säga att några har valt att inte svara på en specifik fråga. Det kunde till exempel vara en förälder som inte tyckte sig kunna bedöma vad barnet tyckt eller en ungdom som inte ville svara eller inte tyckte frågan passade in på deras situation. Några av frågorna tolkas lite olika av barnen, vilket diskuteras i de senare avsnitten. Som en konsekvens av detta kan det hända att några av frågorna ytterligare bör justeras inför kommande utvärderingar.



Genomförandet

De flesta barn, unga och föräldrar har svarat på frågorna vid en träff eller via telefon. Två valde att svara skriftligt på enkätfrågorna. Ytterligare några enstaka av dem som svarade via telefon ville svara enbart på enkätfrågorna men inte utveckla sina svar. Träffarna genomfördes på en plats som barnet eller ungdomen själv fick välja, oftast på ett café eller enklare matställe någonstans där barnet kände till. Intervjuerna var av varierande längd, vanligen runt 40–60 minuter vid träff och något kortare via telefon. Vid ett av samtalen användes ett tolkstöd under delar av intervjun.

Analys

Enkäten sammanställdes på ett enkelt sätt. Intervjuerna gick igenom och tematiserades inledningsvis utifrån enkätfrågorna. Med utgångspunkt i Barnrättsbyråns ideologi och med inspiration från tidigare forskning redovisas resultaten i tre analytiska teman: bemötande, delaktighet samt förändring. Resultatredovisningen inleds med en beskrivning av bakgrundsfrågorna och avslutas med en övergripande, summerande diskussion.

Den tolkning jag gör grundar sig på att jag har tagit del av hela materialet. Ett citat kan väljas ut som exempel på ett mönster eller för att fördjupa förståelsen för hur barn och unga uppfattar Barnrättsbyråns förhållningsätt, bemötande och handlingar samt hur det har påverkat barnen och deras situation. Jag läser med andra ord helheten i en del och tolkar den utvalda delen i helhetens perspektiv¹.

För att värna om barnen och ungdomarnas anonymitet presenteras citaten utan namn.

I texten används omväxlande barn och unga; barnen; och ungdomarna, istället för att som i tidigare utvärderingar använda *Barnrättsbyråns uppdragsgivare*.



Barnrättsbyråns ideologi

– mot vilken utvärderingen tar spjörn

Barnrättsbyrån har i sin programförklaring beskrivit tre olika grundpelare som de ser sammanfattar deras syn på barn. Så här beskriver Barnrättsbyrån sina grundpelare²:

1 Vi tror på barn.

Vi har bestämt oss för att tro på de barn vi möter. Barn berättar det de kan berätta och det vi förtjänar att höra. Det är vår uppgift att skapa förutsättningar för berättandet. Vi lovar att ta emot berättelsen, värdesätta den och bekräfta upplevelsen. Det är i speglingen som världen kan bli begriplig.

2 Vi tycker om barn.

Att tycka om de barn vi möter handlar för oss om ansvar. Det är vårt ansvar att lägga grunden för relationen, och när känslor väcks även ta ansvar för dem. Det barn berättar för oss, och som forskningen är hyfsat samstämmig om, är att nära, varma relationer som präglas av tillit och förtroende hjälper oss människor att ta oss fram i livet.

3 Barn gör rätt om de kan.

Vi har valt att tänka att alla barn vill ha det fint i livet. Barn vill ha goda relationer, de vill att det ska gå bra i skolan och de vill lyckas med vad de åtar sig. Barn gör så gott de kan utifrån de förutsättningar de har – och det är alltid vuxnas ansvar att skapa dessa förutsättningar. När vuxna tar ansvar för de hinder som uppstår i barns liv har vi också all makt att förändra dem.

I programförklaringen beskriver Barnrättsbyrån själva förhållandet mellan ideologi och hur de arbetar i form av en bild av en boj och ett ankare³. Den ideologiska grunden kan ses som ett ankare som styr Barnrättsbyråns arbete och deras sätt att se på barn. Förankrad i ideologin flyter Barnrättsbyråns ”boj”, vilket är hur de gör; deras beteende och hur de agerar. Kedjan däremellan utgörs av deras förhållningssätt till sig själva och dem de möter.

I inledningen av utvärderingen har jag pratat med grundare och barnombud på Barnrättsbyrån om deras arbete för att få en övergripande förståelse för deras syfte och konkreta praktiska arbete. Utöver det ovan nämnda framkom i samtalen att Barnrättsbyrån ser det som viktigt att skapa hopp om samhällets resurser. De vill även att barn och unga ska (åter)få tillit till vuxenvärlden, som i många av fallen tidigare har svikit barnen.

I utvärderingen diskuteras hur Barnrättsbyrån lever upp till sin ideologi och hur barn och unga uppfattar Barnrättsbyråns förhållningssätt.

Analysen görs även med inspiration av kvalitativ tolkande forskning med (utsatta) barn och unga, främst inom socialt arbete. Jag som skriver utvärderingen utgår vidare från socialkonstruktivistiska och barndomssociologiska teoretiska perspektiv, där barn och unga ses som kompetenta subjekt och sociala aktörer, med rätt till både delaktighet och omsorg.



HUR VI GÖR
Vårt beteende,
hur vi agerar.

HUR VI TÄNKER
Vårt förhållningssätt
gentemot oss själva
och de vi möter.

VAD VI TROR PÅ
Vår ideologi – det grund-
läggande som styr vårt
arbete och hur vi ser på barn.

Resultat

Resultaten bygger på de totalt 32 barn och unga som har omfattats av frågorna i enkät och intervju, varav 4 av dessa som är gjorda med vårdnadshavare. Alla har dock inte svarat på alla frågor, varför det totala antalet svar skiljer sig åt i vissa frågor (se metodavsnittet).

Bakgrundsfrågor

Resultatet av enkätens bakgrundsfrågor presenteras inledningsvis för att ge en generell bild av de barn och ungdomar som vänder sig till Barnrättsbyrån och vilka problem de vill ha hjälp med.

KÖN, ÅLDER OCH SPRÅK

Två tredjedelar av de medverkande barnen och ungdomarna identifierar sig som pojkar och en tredjedel identifierar sig som flickor. Barnen har själva uppgivit sitt födelseår och åldern avser den ålder barnet fyllde under 2018. Av de 28 barn och unga som genomförde enkät och intervju var de flesta i övre tonåren och den totala genomsnittsåldern i enkäten är 17,5 år. Flera var dock yngre när kontakten med Barnrättsbyrån startade då de har haft en mångårig kontakt. Andra har haft en mer kortvarig kontakt omfattande endast någon månad eller liknande.

Bland de medverkande barnen och ungdomarna har en tredjedel dari som modersmål. Drygt en fjärdedel är från Sverige eller har svenskt medborgarskap. Därefter är vanliga modersmål bland de tillfrågade persiska, tigrinja, arabiska och somaliska. Så gott som samtliga barn, unga och föräldrar kan förstå och göra sig förstådda på svenska.

BOENDE OCH SYSSLSÄTTNING

Nästan 25 % av barnen och ungdomarna bodde, när kontakten med Barnrättsbyrån inleddes, i boendeformer som anordnats av stat eller kommun. Det kan vara stödboende, familjehem eller institution (HVB).

Ungefär 15 % bodde hos sin pojkvän/flickvän eller i sk frivilliga familjehem, dvs familjer som på helt frivillig basis tagit emot den unge i sitt hem, utan stöd av kommunen. Av de tillfrågade hade 45 % inget fast boende utan bodde tillfälligt hos till exempel vänner, på hotellboende eller var hemlösa. Detta innebär att 85 % av de barn och unga som tillfrågats bor utan sina föräldrar och en mycket stor del står utan ett ordnat boende.

Ungefär 14 % av de medverkande barnen och ungdomarna bodde tillsammans med någon eller båda sina föräldrar under kontakten med Barnrättsbyrån.

Majoriteten av barnen och ungdomarna går i skolan på dagarna. De allra yngsta barnen går på förskola eller i pedagogisk omsorg. Barn mellan 7–16 år går alla i grundskolan. Av dem över grundskoleålder går de flesta på gymnasiet eller språkintruktionsprogrammet. Ett fåtal arbetar och några enstaka har ingen sysselsättning alls.

MIGRATIONSTATUS

Tre fjärdedelar, eller 76 %, av de barn och unga som genomförde utvärderingen kom till Sverige på flykt som ensamkommande barn. Av dessa är 15 % i en pågående asylprocess och 25 % har fått slutgiltigt avslag och lever som papperslösa i väntan på att på nytt kunna ansöka om uppehållstillstånd. Bland de ensamkommande barnen är den största gruppen pojkar i äldre tonåren från Afghanistan.

HUR BARNEN HITTAR BARNRÄTTSBYRÅN

Det finns många vägar till Barnrättsbyrån i Stockholm men den allra vanligaste vägen går genom kompisar. Ett annat vanligt sätt att komma i kontakt med Barnrättsbyrån sker genom tips från professionella inom till exempel socialtjänst eller skola. Tips från andra civilsamhällesorganisationer, tränare eller via internet är ytterligare kontaktvägar till Barnrättsbyrån.

VAD BARNEN VILL HA HJÄLP MED

Det vanligaste som de tillfrågade barnen och ungdomarna ville ha hjälp med från Barnrättsbyrån gällde boendet. Oftast hängde det osäkra boendet ihop med att de också ville ha hjälp i asylprocessen genom att hitta en advokat eller att överklaga beslut. Hjälp i kontakten med socialtjänsten, för olika typer av problem, var också en vanlig anledning till kontakt med Barnrättsbyrån. Det kunde handla om hjälp med ansökningar om ekonomiskt bistånd, matpengar, placering/bostad eller stöd i kontakten med socialsekreteraren. Andra anledningar till kontakt kunde vara frågor om skolgång eller kontakt med familjemedlemmar barnet eller ungdomen inte bodde med.

Orsakerna till de osäkra boendesituationerna kan vara flera. En del ungdomar berättar att de valt att stanna kvar i närheten av sitt gymnasium där de trivs trots att de, på grund av att de fyllt eller skrivits upp i ålder till 18 år, fått avslag på sin asylansökan eller hänvisats till ett annat boende i en helt annan del av landet. Ett tredje avslag i migrationsprocessen innebär vanligen utvisning. Av rädsla för att återvända till det land de flytt ifrån beslutar sig en del av dessa barn och unga för att gömma sig och leva utan nödvändiga tillstånd, som papperslösa. Sex av dem jag träffat lever gömda och väntar på att en viss tid har gått så att de på nytt kan ansöka om uppehållstillstånd. Ett annat exempel på boendeproblematik är att ungdomen inte har det bra i sitt familjehem och vill få hjälp med att prata med socialtjänsten om det.



Bemötande

I detta avsnitt diskuteras hur de tillfrågade barnen och ungdomarna uppfattar Barnrättsbyråns bemötande. Begreppet bemötande handlar här om att förstå olika dimensioner av Barnrättsbyråns förhållningssätt till barn och unga, som hur samtalen organiseras och hur Barnrättsbyrån interagerar med barn och unga. Det handlar även om vilken position barn och unga upplever att de själva får genom de vuxnas förhållningssätt, samt hur barnen uppfattar de vuxnas position i relation till barn och unga⁴.

Diskussionen utgår ifrån de första tre frågorna som formulerats som påståenden som barnen får ta ställning till om de håller med eller inte håller med om, på en skala från 1 (håller inte med) till 7 (håller med). 31 av 32 håller med⁵, eller instämmer i påståendet *När jag kom till Barnrättsbyrån lyssnade de på mig* (medelvärde 6,5). 29 av 31 instämmer i det andra påståendet *När jag kom till Barnrättsbyrån trodde de på mig* (medelvärde 6,5). Det tredje påståendet, där alla (30 av 30) svarande instämmer, har formulerats *På Barnrättsbyrån kände jag mig välkommen* (medelvärde 6,9). Att känna sig välkommen är den fråga som får högst betyg av alla frågor.

När barnen och ungdomarna ombeds att förklara vad det var som gjorde att de kände sig trodda, lyssnade på eller välkomna, beskriver de olika dimensioner av bemötandet. Det handlar till stor del om vilket förhållningssätt som förmedlas. En tjej berättar: "De var intresserade, tog mig på allvar och ifrågasatte mig inte". Flera av barnen säger kort och gott "De tror på folk" eller "De lyssnade helt och hållet". Två höll inte med eller tyckte sig inte kunna svara på frågan och motiverade sitt svar ungefär på samma sätt. En av dem sa: "Först är det ju svårt att veta om nån tror på en, men efter ett tag visste jag att de tror på mig, när jag lärt känna dem." En annan

pojke satte högsta poäng men resonerar på liknande sätt. Han påpekade mycket eftertänksamt att bli trodd på är en process från båda två håll. Att prata om person-

”De var intresserade, tog mig på allvar och ifrågasatte mig inte.”

liga, viktiga saker man inte berättar för alla kräver att man litar på den andre: "För att man ska våga säga, att berätta sina hemligheter, såna viktiga saker. Då de behöver göra lite extra, så man känner.. Det är deras jobb liksom, om man ska förstå människan och det sociala livet." Han berättar att han själv inledningsvis är lite avvaktande och kanske inte säger så mycket eftersom han tidigare blivit sviken och utsatt och sammanfattar: "Det finns så många människor som säger att de hjälper. Men man vet inte, kanske vissa faktiskt luras. De säger: Jag hjälper dig, och så. Men du vet inte vem de är. Så det är svårt liksom att säga, att öppna sig sådär. Man måste lära känna varandra först." Barnrättsbyrån behöver alltså även visa barn och unga att de kan lita på personalen, lika väl som att ta emot berättelsen och tro på ungdomarna.

31 av 32

instämmer i påståendet
*När jag kom till Barnrättsbyrån
lyssnade de på mig.*

Läs mer på sidan till vänster.

En hel del barn beskriver hur den praktiska organiseringen av möten och samtal får betydelse för om (och hur) de känner sig trodda, lyssnade på och välkomna. Så här berättar en pojke: "De låter mig prata till punkt. De hjälper till med språket, med olika ord". En annan säger: "Vi hade flera träffar, de är engagerade och är nogra." En del handlar om hur olika slags dokumentation använts för att förtydliga vad de pratade om, som till exempel: "De lyssnade och så gjorde de en karta om situationen." och "De lyssnade och skrev vad jag sa." Ungdomarna menar att handlingarna visar och förstärker känslan av att Barnrättsbyrån verkligen har lyssnat. En del av ungdomarna beskriver Barnrättsbyråns agerande som en skillnad mot andra professionella de mött: "Ja, jag märkte skillnad. De lyssnade och sen de försökte göra så." Flexibilitet med tider och att inte behöva vänta länge på att få en tid för samtal är ytterligare aspekter som stärker barnens känsla av att bli bra bemötta. "De svarar på olika tider när man ringer" är det flera ungdomar som säger.

” Man blir nåt, man känner sig sedd, viktig.”

Ytterligare en del av den praktiska organiseringen är den fysiska platsen och hur barnen bjuds in dit.

Flera kommenterar lokalerna, till exempel en tjej som säger: "De gör det mysigt där, det är fina lokaler." En pojke berättar hur det var första gången han kom till Barnrättsbyrån: "De pratar.. till exempel, de sa hej på olika språk. Jag fick se alla rummen och de presenterade alla som jobbar där."

Andra dimensioner av bemötandet innefattar relationer och omsorg. Flera ungdomar uppfattar att Barnrättsbyrån gör saker som de tänker ligger lite utöver själva uppdraget. Flera barn berättar att "De kan ringa och fråga hur jag mår, vad jag har gjort och sånt också." En tjej sa: "De var snälla och de kramade mig." Just beskrivningen snäll är något som flera använder⁶.

I det här sammanhanget är det också flera av de tillfrågade ungdomarna som lyfter in de aktiviteter som Barnrättsbyrån anordnar. Tillfällen när man träffas och äter tillsammans verkar vara särskilt viktiga och kopplas ihop med att ungdomarna lär känna personalen och att de känner sig välkomna, då flera återkommer till det. En pojke säger: "Ja, man känner sig välkommen, de lyssnar och bjuder på kaffe och så." En annan: "Ja, de är väldigt snälla! De försöker hjälpa, de hjälper ibland med läxor. Vi kunde ibland äta pizza med varandra och sitta prata och så. De hjälper till med mat ibland."

Barnen berättar också om hur förhållningssättet får betydelse för deras upplevda position: "Man blir nåt, man känner sig sedd, viktig". Barnen och ungdomarna berättar om hur den tillskrivna positionen som viktig och lyssnad på får dem att känna. En flicka säger: "Det var första gången jag kände mig

lyssnad på. Det gav mig hopp och gjorde mig glad." Det verkar också som att när barnen blir sedda som viktiga så förstärker det även de vuxnas positioner som tillitsvärda och omsorgsfulla i barnens ögon, ofta uttryckt som att personalen på Barnrättsbyrån är "snälla", "engagerade" och "bryr sig". En flicka berättar både om sin egen känsla och hur hon uppfattar personalen som engagerade med en stark drivkraft: "De var väldigt välkomnande, väldigt positiva. De gav mig energi. Man märkte verkligen att de VILL hjälpa. Att de är där för barnen."

Vidare effekter av bemötandet vad gäller delaktighet och hur det stärker barnen kommer att utvecklas vidare i de följande två avsnitten.



Delaktighet

Delaktighet är en grundläggande rättighet i barnkonventionen. Det betyder att barn har rätt att komma till tals och få sina åsikter beaktade i alla frågor och processer som berör dem. Barnets egna åsikter har även betydelse för vad som bedöms vara till barnets bästa – i vissa delar av svensk lagstiftning sågs till och med att barnets synpunkter är särskilt viktiga för att bedöma barnets bästa⁷. Delaktighet och inflytande har även betydelse för barnets utveckling i enlighet med barnkonventionen⁸. I forskning och myndighetsrapporter framkommer dock att barns rätt till delaktighet inte omsätts i praktiken⁹.

Inom forskningen refereras ofta till Roger Harts delaktighetsstege för barns delaktighet¹⁰. Det första steget mot reell delaktighet handlar om att barnet ska få bli informerat om vad saken gäller¹¹. Att få information innebär dock inte något egentligt eget handlingsutrymme, men genom att få information ges en möjlighet att själv förstå och skapa mening i det som händer. I de efterföljande stegen ges barn utrymme att yttra sig samt får påverka beslut. Ytterligare steg tas när barn ges möjlighet att ta initiativ och fatta beslut själva eller tillsammans med andra¹².

Flera av frågorna i utvärderingen handlar om barn och ungas delaktighet i kontakten med Barnrättsbyrån. 29 av 32 instämmer i påståendet *Barnrättsbyrån hjälpte mig på ett sätt som jag förstod* (medelvärde 6,4). I samtalen med barnen framgår att många uppskattar att Barnrättsbyrån lägger stor vikt vid att förklara olika saker: "De förklarade jättemycket och många svåra beslut" säger en av ungdomarna. En tjej beskriver att hon uppskattar sättet Barnrättsbyrån förklarar på: "De är pedagogiska och förklarar långsamt. Du vet, ibland är reglerna skrivna med ett svårt språk och så..." Ungdomarna beskriver väldigt tydligt att det är viktigt att få information för att veta hur de ska kunna vara delaktiga på olika sätt. De återkommer i flera frågor till att grunden för delaktighet är att få information om vad som gäller och hur samhället och olika system fungerar. En pojke sa att man måste veta mycket för att kunna få hjälp men att Barnrättsbyrån hjälpte honom på ett sätt som han förstod: "Jaa. De förklarade för mig: regler, om samhället, om advokat och domstol och såna grejer. Jag visste ingenting. Det är svårt då!"

En del av ungdomarna jämför också Barnrättsbyråns sätt att förklara med olika myndighetspersoner de har träffat. En pojke beskriver: "Det är inte Barnrättsbyråns jobb att förklara. Det borde soc göra. Men soc bara pratar så mycket, så mycket, fast jag fattar inte. Och då orkar jag inte lyssna, till slut alltså. Barnrättsbyrån förklarade olika lagar och

De är pedagogiska och förklarar långsamt. Du vet, ibland är reglerna skrivna med ett svårt språk och så..."

vad som kan hända om du ansöker. De har träffat många andra, [så] de kan också förklara vad som hänt med andra som har ansökt om det och då jag förstår bättre hur jag ska göra eller välja. Vilka olika vägar."

Ungdomar som inte har svenska som modersmål beskriver att det svenska språket ibland försvårar: "När det handlade om viktiga saker och sånt, då hade vi tolk så att jag förstod precis." En annan beskriver: "Min svenska var inte på toppen då [skratt] och i vissa situationer är det svårt att förstå. Så de förklarade regler, lagar..."

Några gör bara sina jobb, men några vill hjälpa från sitt hjärta. Det är skillnad mellan dem."

Nästa steg på delaktighetsstegen handlar om att själv få komma till tals. I avsnittet som handlar om bemötande framkom att barnen i stor utsträckning kände sig lyssnade på. Flera av ungdomarna berättar att det blev tydligt när det kom till att dokumentera eller formulera ansökningar av olika slag: "De skrev det jag ville".

Andra jämför Barnrättsbyrån med sina andra erfarenheter: "Innan Barnrättsbyrån [har] jag träffat socialen och nån på skolan och så men jag märkte skillnad mellan dem. När man pratar med dem märker man skillnad, om de är intresserade av din historia och att de lyssnar och de tror på dig. Först när jag träffade Barnrättsbyrån... De försöker hjälpa, det är första platsen som de lyssnar. Jag blir lite glad att det finns en sån plats, där man kan säga det man vill, man kan prata med dem. Några gör bara sina jobb, men några vill hjälpa från sitt hjärta. Det är skillnad mellan dem."

Att få komma till tals med olika myndighetspersoner är något som barn och unga lyfter upp som något de velat ha hjälp med från Barnrättsbyrån. En del handlar om att över huvud taget få kontakt, andra handlar om en hjälp att förbereda sig för ett besök på en myndighet och förstå vilka frågor man kan komma att få. En pojke berättar att han tycker att det gör väldigt stor skillnad att få hjälp att förstå och förbereda sig: "Jag ville ha hjälp med Migrationsverket. Om regler och så. Jag var osäker, hur ska man prata med Migrationsverket. Det var Barnrättsbyrån som hjälpte mig, hur ska jag svara på deras frågor, vad skulle de fråga.. Jag kände mycket stress. Det är liv och död hur man svarar på den här dagen, det bestämmer hela livet. Så jag kände mycket stress. Jag hade en fem timmars intervju, den var jättelång. Det var Barnrättsbyrån som hjälpte mig med det, jag är jätteglad."

I vissa fall har Barnrättsbyrån även varit med som stöd vid besök/möten, främst till socialtjänsten. I alla fall där Barnrättsbyrån har varit med beskriver ungdomarna att det blev stor skillnad i mötet: "Handläggaren lyssnade när Barnrättsbyrån var med." En pojke berättar att Barnrättsbyrån kunde hjälpa

honom att få fram det han ville eftersom han kände sig ifrågasatt av socialsekreteraren: "Jag hade inte så bra kontakt med soc. Barnrättsbyrån kontaktade soc. De har förstått mig, de var liksom i mitten, de berättade för socialen vad jag tycker."

De flesta med erfarenhet av att någon av barnombuden på Barnrättsbyrån följt med säger att det också fick betydelse för att de fick igenom vad de önskade eller kom upp ytterligare ett steg på delaktighetsstegen där de fick inflytande över beslutet. En av ungdomarna säger: "De följde med mig och jag fick hjälp äntligen. Soc förstod att de hade gjort fel." En pojke berättade mycket om sina erfarenheter av skillnaden när Barnrättsbyrån följer med på ett möte. Han menade att skillnaden kan vara såväl innan, under och efter själva mötet:

"En gång jag kommer ihåg att jag sa till socialen: nästa gång så kommer jag med Barnrättsbyrån och de blev lite så här... chockade, nästan rädda. [skratt] Då måste de göra rätt, liksom. Jag blir glad, för det finns nånting att dom... De gör sitt bästa då, de kan inte göra nånting fel när de träffar någon som också kan reglerna. När man går ensam, de försöker på nåt sätt att liksom säga hejdå, [att] avsluta snabbt. Men när de vet [att] de har nån person med som vet, ger de mer tid. När man kanske inte vet reglerna så bra, eller inte pratar språket så bra, man vet inte hur man ska prata med dem. Men då finns Barnrättsbyrån och de kan prata och prata, säga emot."

Högre nivåer av delaktighet handlar om att få vara med och påverka beslut och ta initiativ till olika saker. När det gäller beslut om boende, skolgång osv är det tydligt att barnen inte känner sig delaktiga i besluten. Flera påpekar också att inte heller Barnrättsbyrån kan besluta om de sakerna, men i relation till Barnrättsbyråns uppdrag, vad barnen vill att Barnrättsbyrån ska hjälpa dem med, är det tydligt att de når en högre nivå av delaktighet. 26 av 30 instämmer i påståendet *Barnrättsbyrån hjälpte mig med saker som jag ville ha hjälp med* (medelvärde 6,1). Här handlar det alltså om att få vara med och bestämma uppdraget.

”Ja, jag har alltid fått bestämma. De skulle aldrig göra något som jag inte var med på.”

En av ungdomarna berättade: "De sa att jag fick bestämma vad de ska göra. Vi skrev avtal."

Andra unga betonar att de fick vara med och ta initiativ och planera vad som skulle göras: "Jag var med och planerade. Vi gjorde en sån där

karta. De sa att de jobbade på mitt uppdrag." Ungdomarna berättar också att de litar på att de får vara med hela vägen och styra vad Barnrättsbyrån ska göra: "Ja, jag har alltid fått bestämma. De skulle aldrig göra något som jag inte var med på."

En viktig del av att kunna få vara med att styra över processen beskriver ungdomarna som att de har möjlighet att få kontakt när de själva vill. Flera säger i samma stil som en tjej: "Jag fick kontaktuppgifter till dem, de sa att jag kunde ringa eller komma dit när jag vill". De säger även att de uppskattar att personalen svarar på lite olika tider och att de alltid återkommer om de inte kunnat svara just när barnen hör av sig. En pojke resonerar om att vad som krävs och vilket utrymme han fick för att vara med och bestämma. Han säger att de hade pratat om olika vägar att gå vidare men att det sen var upp till honom att välja och hur han ville agera: "De gav mig tid att tänka efter om hur jag kunde hantera min situation. [Oavsett] om det går bra eller om det inte går bra så kan jag komma tillbaka och de kan hjälpa på ett annat sätt. De gav mig tid, att jag skulle själv tänka efter." Att få tid för egen reflektion och att få möjlighet att komma tillbaka och diskutera igen uppfattar han som en viktig del för att både formulera vad man vill ha hjälp med och för att välja vad man då ska göra.

”Det är svårt med rättigheter när det ändrar sig och man inte har så mycket rättigheter längre.”

Delaktighet är som nämnts en viktig del av barn och ungas rättigheter. Några frågor i utvärderingen handlar också specifikt om rättigheter. Här är det på sin plats att påpeka att det för några barn och unga är svårt att sätta ord på hur de motiverar sina svar. Rättigheter är inte alltid ett lätt begrepp, särskilt när ungdomarna har erfarenheter av att myndighetsbeslut inte stämmer överens med hur rättigheterna uttrycks i olika sammanhang. En del säger till exempel att ensamkommande barn är undantagna när det gäller en del rättigheter som gäller andra barn. 24 av 28 instämmer i påståendet *Mina rättigheter var viktiga för Barnrättsbyrån* (medelvärde 6,2). De flesta säger något i stil med: "De berättade om det första gången, tryckte på att det är mina rättigheter." Barnen tolkar att information om rättigheter tas upp redan första gången som en signal på att det är viktigt för Barnrättsbyrån. En del nyanserar sina svar ännu mer: "Mina rättigheter var ju väldigt viktiga så där är det en 7:a. Däremot i den här frågan så har jag inte så mycket rättigheter, alltså lagligt sett. Men det var ju självklart viktigt för Barnrättsbyrån." Några av ungdomarna väljer att inte svara på frågan då de inte tycker sig kunna bedöma huruvida personalen på Barnrättsbyrån tycker att rättigheter är viktiga: "Det får du nog fråga dem om istället."

24 av 28 instämmer i påståendet *Efter att ha varit i kontakt med Barnrättsbyrån förstod jag mina rättigheter bättre* (medelvärde 6,0). En flicka sa: "De sa att jag skulle få komma till tals. De förklarade bra vad jag har för rättigheter." En annan säger: "Ja, de berättade så nu vet jag mer hur jag ska göra. De sa också att jag bestämmer vad de ska göra." Han beskriver att kunskapen kan

leda till nya handlingar, med andra ord att han får ett större handlingsutrymme. Precis som i ovan nämnda fråga är det några barn som pratar om att kunskaperna har fått dem att inse vad de inte har rätt till. En av ungdomarna berättar: "Egentligen förstod jag mer om de rättigheter jag inte har. Alltså i min fråga. Jag förstod ju mina rättigheter eftersom att jag förstod att jag inte hade några rättigheter, om du förstår vad jag menar." En av de ensamma kommande ungdomarna, som varit med om flera förändringar i asylstiftningen, säger: "Det är svårt med rättigheter när det ändrar sig och man inte har så mycket rättigheter längre." Ett par av ungdomarna tar vid denna fråga upp att: "De förklarade bra. De bemöter inte mig barnsligt." Kanske kan man tolka det som sägs som att det är lättare att förstå att man har vissa rättigheter, när man samtidigt blir bemött på ett kompetent sätt.



Förändring och att göra skillnad

Ett viktigt syfte med kontakten är förstås att de problem som barnet eller den unge (eller i vissa fall deras föräldrar) vill ha hjälp med ska förändras. En fråga i utvärderingen handlar därför om Barnrättsbyråns kunde hjälpa till med att få till en förändring. Cirka 68 % ansåg att deras situation förändrades till det bättre efter kontakten med Barnrättsbyråns. En tredjedel (32%) av de tillfrågade barnen beskriver dock att den situation de inledningsvis sökte hjälp för inte förändrats utan i stort sett är densamma. En annan relaterad fråga är påståendet *Barnrättsbyråns gav mig bra råd*. 29 av 32 instämde i det påståendet (medelvärde 6,2).

Både bland de barn och unga som ansåg att deras situation blivit bättre och de som tyckte att situationen är ungefär densamma finns röster om i vilken utsträckning Barnrättsbyråns (och de själva) hade möjlighet att egentligen bestämma. Ett barn säger: "De kunde inte hjälpa med allt. Men de förklarade allt." Barnet berättar vidare om hur mycket mer hen förstod om lagar och regler och att det var viktigt. En annan ungdom berättar: "De bestämmer inte, men de vet den bästa vägen och gör vad man kan."

” De kunde inte hjälpa med allt. Men de förklarade allt.”

Till exempel är det flera ungdomar som berättar att de själva eller Barnrättsbyråns inte kunnat påverka eller få till ett beslut om hjälp med boende men att de har visat på att man kan ansöka om matpengar, vilket ändå har underlättat och förbättrat situationen.

Flera barn och unga betonar att Barnrättsbyråns verkligen försökt i deras fall men att det ändå inte hade blivit så som de önskade sig. Att de "verkligen försöker" använder en del som argument för att *De som jobbar på Barnrättsbyråns har mycket kunskap och är bra på sitt jobb*. 30 av 31 instämmer i det påståendet (medelvärde 6,7). Det är den frågan som får näst högst "poäng" när det gäller att barn och unga instämmer i påståendet. Även under den öppna frågan på slutet lyfts både Barnrättsbyråns kunskaper och att de är bra på sitt jobb.

Vad gäller Barnrättsbyråns kunskap beskriver en av ungdomarna att: "De är ett team som vet och kan söka tillsammans. De är flera som har bra idéer om vad man kan göra". Barnen är nyanserade och påpekar att alla inte vet allt, men "om de inte vet kollar de upp."

En del av kommentarerna handlar också om hur Barnrättsbyråns för fram den kunskapen. Flera säger: "De kan förklara på ett bra sätt." En pojke tycker att det spelar roll vilka ord man väljer. Han säger: "Det märks att de kan på sättet de pratar. De har språket." En flicka säger att man märker att de har mycket sakkunskap men även kunskap om hur de ska föra fram den: "De pratar väldigt



*”De låter mig
prata till punkt.”*

Läs mer på sidan 22.

pedagogiskt, går igenom det långsamt, lugnt, ritar upp det på whiteboard, gör en planering. Tar det i takt med barnet och inte bara kör över, typ. Det är väldigt enkelt att säga med ord, vi gör det här och det här och det här. Men om man faktiskt målar upp det så blir det liksom klarare i hjärnan." Hon säger att det har gjort att hon blivit "lugn och trygg" när hon förstår och vet vad som ska hända.

En annan dimension kring att vara "bra" på sitt jobb beskrivs av barn och unga som engagemang, till exempel säger en pojke: "Det är inte bara ett jobb för dem, det är mer som ett engagemang, de gläds med oss." En kortare beskrivning som barn och unga använder sig av är att de "bryr sig". En flicka beskriver: "Det märks på sättet de pratar. Jag känner att de är mycket mer... inte känslolösa riktigt, men de visar att de bryr sig om mig som barn." Hon menar att det är väldigt viktigt för att må bra.

Trots att det alltså långt ifrån alltid blir som barnet eller den unge hade önskat har en mycket stor andel av barnen, 28 av de 28 som svarade på frågan, uppfattat att *Barnrättsbyrån kämpade för mig* (medelvärde 6,6) Det är en av de tre frågor som får högst "poäng" och barn och unga betonar i samband med flera av de andra frågorna att detta varit viktigt för dem. En kille säger med emfas: "De kämpar! De vet, de är duktiga, de kan. De körde hårt alltså, med socialen! De ringde mycket och tjatade med dem." Andra relaterar kämpandet mer i relation till sig själva. En pojke säger till exempel: "De är positiva, de kämpar för en positiv väg att gå." Genom att kämpa visar Barnrättsbyrån att "de har gjort allt de kan." Även här är det flera barn, unga och föräldrar som kopplar ihop "att kämpa" med "att bry sig". Att känna sig välkommen, trodd på och lyssnad på i kombination med att uppleva att Barnrättsbyrån kämpar för deras sak beskriver flera barn som något som får dem att må bättre. En av de ensamkommande pojkarna, som nu lever som papperslös, berättar känslolöst om sin upplevelse: "Jag mådde inte så bra på den tiden. Jag hade inte så många vuxna runt omkring mig, det var därför jag kontaktade dem. De är jättesnälla och bra. Jag kände nästan att de är som familj eller så. Jag vet att det är deras jobb, men... För ibland, när man bor ensam i ett nytt land och man har ingen kontakt. Det blir inte så bra. Men jag har tur, jag träffade dem. De har visat mig rätt väg, de kämpade för mig."

Att Barnrättsbyrån kämpar med barnen och ger dem tips och råd om vad de kan göra om de behöver hjälp lyfter flera ungdomar har betydelse för att de själva ska orka. En av ungdomarna som satte låga "poäng" på påståendet om Barnrättsbyrån gett honom bra råd,

”Det är inte bara ett jobb för dem, det är mer som ett engagemang, de gläds med oss.”

beskriver: "Det är svårt att ge tips när man har fastnat i en dålig situation. När man är papperslös, hemlös, jobblös, allt. När man inte har uppehållstillstånd, det är svårt. De försökte peppa upp mig, att kämpa emot. Jag kommer ihåg några gånger att jag tänkte jag orkar inte kämpa emot. Men de sa nej, du måste liksom! Så de peppade mig." Han menade dock att det inte fanns så mycket konkret att göra med det han ville ha hjälp med.

Några av frågorna handlar om huruvida barn och unga som haft kontakt med Barnrättsbyrån har fått mer kunskap inför framtiden. 23 av 27 instämmer i påståendet *Efter att ha varit i kontakt med Barnrättsbyrån förstod jag bättre hur samhället fungerar* (medelvärde 5,7)

21 av 26 anser att de *vet vilka myndigheter/organisationer jag ska vända mig till om jag behöver hjälp* (medelvärde 5,6). De här frågorna är det flera som valt att inte svara på. En del har inte uppfattat att andra organisationer är något som de pratat med Barnrättsbyrån om. Flera barn och unga beskriver att det är svårt att förstå samhällets system med myndigheter och juridiska processer, eller vart man kan vända sig. En del av dem tycker att de har fått mer kunskap men tycker fortfarande att det är svårt att helt förstå systemet, även i det område de fått eller velat få hjälp med.

”De hjälpte mig mycket, om regler, om hur fungerar samhället, hur man kämpar mot nånting. Jag visste inte, men de hittade andra vägar, att jag kunde överklaga och så.”

För en del gör okunskapen om samhället eller något av systemen att det blir svårt att ta initiativ och att fortsätta kämpa. Där kan Barnrättsbyrån fungera som både kunskaps- och inspirationskälla: "De hjälpte mig mycket, om regler, om hur fungerar samhället, hur man kämpar mot nånting. Jag visste inte, men de hittade andra vägar, att jag kunde överklaga och så." För andra har diskussionen om rättigheter ihop med förklaring av samhällets system gjort att barnen förstått bättre. En flicka säger: "Jag har ju haft väldigt mycket juridiska kunskaper innan. Däremot, det jag insåg efter kontakten med Barnrättsbyrån, att det är fel på samhällets system." En del tycker att de genom sina ökade kunskaper kan göra mer själva efter kontakten på Barnrättsbyrån. Andra säger istället att de inte vet, men känner sig säkra på att de kan ta kontakt med Barnrättsbyrån igen om de skulle behöva hjälp. En del av de tillfrågade tycker att de visste ganska mycket innan. Det anges som en anledning till att de sätter ett "lägre poäng" på skalan.

Trots att det inte alltid blir bättre med det de ville få hjälp med, så uppfattar barnen och ungdomarna att kontakten med Barnrättsbyrån har gjort skillnad för dem. Under den sista, öppna frågan *Vad är bra med Barnrättsbyrån?* gör



23 av 27

instämmer i påståendet
*Efter att ha varit i kontakt med
Barnrättsbyrån förstod jag bättre
hur samhället fungerar.*

Läs mer på sidan 33.

många av barnen en slags sammanfattad tolkning av vad kontakten med Barnrättsbyrån har gjort för skillnad för dem. En flicka sammanfattar: "De gjorde så att jag förstod, de stod på min sida."

Att Barnrättsbyrån anordnar och bjuder in till aktiviteter har tidigare nämnts som något betydelsefullt för kontakten. Av de som svarat har drygt hälften (56 %) varit med på sociala aktiviteter. Aktiviteterna fyller olika funktioner för ungdomarna. En del beskriver att "Det är trevligt, vi gör roliga saker." De berättar att de har fått göra en del aktiviteter som de inte tidigare eller annars skulle testa på. Flera säger att det är "roligt och bra att träffa andra i min situation". De som varit med, särskilt flera gånger, är mycket positiva till aktiviteterna och menar att de bidrar till en tillhörighet: "Det är viktigt, särskilt när man inte bor med sin familj." En tjej, som berättar att hon bara varit med en gång, säger: "Det var väl bra, men jag kände inte att det var något för mig. Men det är nog bra om man har kommit hit ensam och så till exempel." Aktiviteterna har också gjort att en del ungdomar fått mer energi. Det har gjort att de blivit inspirerade att komma ut. En pojke berättar: "De uppmuntade mig så att jag har kommit igång med träningen. Jag mår bra av träningen. Jag försöker peppa några jag känner, som är i en liknande situation, så att de också börjar träna. Innan jag tränade hade jag mycket stress, men nu mår jag bättre. De skulle uppmana alla att träna, litegrann i alla fall."

Aktiviteterna som handlar om att träffas och äta tillsammans verkar särskilt betydelsefulla. Att bli bjuden på fika när man kommer till Barnrättsbyrån tas som redan nämnts också upp i samband med frågorna om bemötande. Att äta och fika tillsammans tycks vara starkt bidragande till att känna gemenskap och utveckla relationerna. Det kan handla om relationer till andra ungdomar men inte minst till personalen på Barnrättsbyrån. Mat är något som uppfattas som omsorg.

”Det kan behövas bli fler som jobbar där!”

NÅGRA SAKER ATT TA MED SIG FRAMÅT

Det är i första hand två saker som tas upp av de tillfrågade barnen och ungdomarna kring vad de tycker skulle kunna förändras och bli bättre: Det ena är att flera upplever att det ibland tar lång tid innan de kan få kontakt med Barnrättsbyrån. Flera säger därför: ”Det kan behövas bli fler som jobbar där!” eller: ”Verksamheten behöver utökas, det är många som behöver deras hjälp.” En del av de som har haft kontakt en längre tid säger att de tycker att det har blivit lite svårare att få tag på Barnrättsbyrån, eller att de fått vänta längre på senare tid, jämfört med när de först kom till Barnrättsbyrån. En av flickorna har ett resonemang om detta: ”Det är det här med tiden. De är väldigt upptagna. Jag känner att verksamheten nog behöver utökas med tanke på att efterfrågan är så hög. Då kan det bli att man får vänta länge.”

Andra talar om att verksamheten behöver utökas med andra delar, tex samarbete med andra organisationer som har kontakt med olika frivilliga familjehem eller på andra sätt kan stötta utsatta ungdomar såväl ekonomiskt, socialt och med utbildning eftersom Barnrättsbyrån själva inte har sådana delar i sin verksamhet. Både barn och föräldrar framför också att de tycker att Barnrättsbyrån behöver göra mer reklam för sig, t ex via sociala medier, då det kan vara svårt att hitta dem. Flera betonar att det är många fler som behöver den typen av hjälp som Barnrättsbyrån erbjuder. Verksamheten behövs också i fler städer.

Diskussion

Syftet med denna utvärdering är att låta barn och unga berätta om sin upplevelse av Barnrättsbyrån. Fokus ligger på hur barnen och ungdomarna upplever att de blivit bemötta, hjälpta och informerade om sina rättigheter samt om de upplever att deras situation har förändrats efter kontakten med Barnrättsbyrån. Här analyseras och diskuteras de sammanlagda resultaten av enkät och intervjuer samt relateras till Barnrättsbyråns uttalade ideologi. Resultaten kommer även kortfattat jämföras med förra årets utvärdering.

Överlag får Barnrättsbyrån oerhört positiv återkoppling från de barn, ungdomar och föräldrar som deltagit i utvärderingen. Barnen känner sig bra bemötta och beskriver hur de uppnått en hög grad av delaktighet i mötet med Barnrättsbyrån. De flesta uppfattar att deras situation har blivit bättre, även om det inte alltid innebär att problemet de sökte kontakt med Barnrättsbyrån gjort skillnad på ett positivt sätt, bland annat genom att de känner sig sedda, stärkta, att de mår bättre och har fått mycket ny kunskap. I diskussionen nedan kommer jag att uppehålla mig vid hur och vad som gör att barnen ger dessa goda omdömen och är så nöjda, snarare än att de är nöjda.

Jämfört med förra årets utvärdering är årets resultat i stora drag liknande. Särskilt en skillnad förtjänar dock att nämnas här. Det gäller den minskade andelen barn och unga som uppger att deras situation har förbättrats efter kontakten med Barnrättsbyrån, jämfört med förra året. Bakgrundsfrågorna visar att gruppen av informanter skiljer sig åt en del. Den största skillnaden är att det är mer än dubbelt så många (45% respektive 22%) av de som deltog i årets utvärdering som inte har ett ordnat boende jämfört med förra året. Det är också fler som vill ha hjälp med just boendefrågan under 2018 än 2017. Dessutom har majoriteten av årets informanter, vid tidpunkten för utvärderingen, fortfarande inte ett ordnat boende.

Som nämnts är det en större andel som i årets utvärdering svarat att deras situation är ungefär densamma, jämfört med förra årets. Min tolkning av skillnaden ligger i just vilka det är som svarar på frågorna. Det är inte konstigt att fler uppger att situationen är densamma om man söker hjälp med något så grundläggande som en någorlunda fast bostad och inte får det. Jag ser det som mer anmärkningsvärt att fler än hälften av dem som fortfarande står utan fast bostad ändå tycker att deras situation har förbättrats. De som tycker att situationen har förbättrats trots fortsatt osäkert boende, beskriver att de fått ordning på skolgången, en ökad kunskap och förståelse, att de kommit igång med fritidsaktiviteter och träning och/eller fått en starkt känsla av sammanhang.

I sin programförklaring framhåller Barnrättsbyrå: 1) Att de ska tro på barn, ta emot deras berättelse och bekräfta upplevelsen i syfte att bidra till att situationen kan bli mer begriplig. 2) Att de ska ta ansvar för nära, varma relationer som präglas av tillit och förtroende. Vidare präglas deras synsätt av tanken att 3) alla barn gör så gott de kan utifrån de förutsättningar de har – och det är vuxnas ansvar att skapa dessa förutsättningar. Ytterligare en ambition är att 4) skapa hopp om samhällets resurser och (åter)få tillit till vuxenvärlden.

Jag kommer att diskutera dessa fyra punkter utifrån Antonovskys begrepp KASAM – känsla av sammanhang¹³ samt empowerment som handlar om att bli stärkt och bemyndigad. I situationer där barn är utsatta på olika sätt försvåras utvecklingen av känsla av sammanhang¹⁴. Det är i sammanhanget värt att påminna om att Barnrättsbyrå träffar en mycket utsatt grupp barn och unga som i överväldigande majoritet inte bor med sina föräldrar och inte har tillgång till en trygg bas. Bland de jag har träffat har över hälften inte ens en fast bostad¹⁵. Även de som har en trygg bas via sitt hem och nära personer runt sig har i hög utsträckning inte fått sina rättigheter tillgodosedda i samhället.

Den första punkten, att Barnrättsbyrå ska tro på barnen, stämmer väl överens med resultaten. Barn och unga säger i mycket hög utsträckning att de känner sig trodda och lyssnade på när de kommer till Barnrättsbyrå. Flera barn och unga säger att när de kom till Barnrättsbyrå var det första gången de kände sig lyssnade på. Barn och ungdomar kommenterar olika dimensioner av bemötandet som får betydelse för att de känner sig trodda och lyssnade på: ett förhållningssätt som tar dem på allvar, visar respekt och ger dem en position som sedda och viktiga; den praktiska organiseringen av möten och samtal; samt en dimension

” Barn och unga säger i mycket hög utsträckning att de känner sig trodda och lyssnade på när de kommer till Barnrättsbyrå.”

kopplad till relationer och omsorg. Ett viktigt påpekande är att för att känna sig trodd på behöver man först lära känna varandra och barnen behöver också känna att de kan lita på de vuxna. En förutsättning för att kunna formulera sina åsikter är att man har förståelse för sin situation och sina möjligheter (begriplighet), vilket underlättas genom information och dialog.

Barn och unga återkommer gång på gång till att Barnrättsbyrå är duktiga på att förklara men att de kan behöva prata om krångliga regler och samhällets byråkratiska labyrinter flera gånger för att kunna förstå sina rättigheter. Att förstå vad som ska hända och kunna förbereda sig beskrivs också som en viktig förutsättning för att kunna uttrycka sig till andra, till exempel olika myndighetspersoner. Att få förståelse, tips och ledning i hur man kan göra i en situation bidrar även till att göra den mer förutsägbar (hanterbarhet). För att organisera mötet på ett bra sätt lyfter barnen upp att det är viktigt hur man för-

klarar, att det görs lugnt och pedagogiskt samt att det görs i en inramning av omsorg och relation, där särskilt fika och mat lyfts fram som symboler för omsorgen.

Den andra punkten, att ta ansvar för nära relationer som präglas av tillit och förtroende har delvis redan tagits upp i stycket ovan. Flera barn och unga betonar att de lärt känna och fått nära relationer vilket har varit väldigt betydelsefullt. **Det Barnrättsbyrå gör via sitt engagemang, att de bryr sig, ordnar aktiviteter, ibland svarar på olika tider och låter barnen vara med och styra när de kan ta kontakt, gör att barnen uppfattar att de går lite utöver vad som är deras jobb.**

Tidigare forskning om placerade ungdomars relationer med sina socialsekreterare visar att såväl socialsekreterarnas arbetsbelastning och ungdomarnas förväntningar ofta placerar socialsekreterarna i en formell roll präglad av formalitet och distans, trots att lag och förarbeten betonar vikten av att relationen dem emellan präglas av närhet och tillit¹⁶. Det verkar också vara de här intervjuade barnen och ungdomarnas uppfattning om till exempel socialsekreterare, som i flera fall tas upp som kontrast till hur Barnrättsbyrå har gjort eller bemött dem. Det framstår således som viktigt att göra ”det lilla extra” för att barn och unga ska uppfatta relationerna som nära och tillitsfulla. Några av ungdomarna påpekar att de är fullt medvetna om att det är ett jobb de gör på Barnrättsbyrå men att de genom sitt sätt att bygga relationer ändå skapar känslan för ungdomarna att de är snälla, bryr sig och är ”nästan som en familj”. Det handlar om ett personligt och relationellt förhållningssätt.

Den tredje punkten är att det är vuxnas ansvar att skapa förutsättningar för att barnen ska kunna göra sitt bästa. Att göra sitt bästa och få förutsättningar att göra det handlar i stor utsträckning om att känna sig kompetent och viktig nog att utföra olika handlingar samt att vuxna ser barn som experter. Redan under den första punkten diskuterades att få information och kunskap är en viktig förutsättning för att kunna uttrycka sig. Flera barn och unga uttrycker att Barnrättsbyrå genom sina förklaringar, tips och uppmuntran har visat på olika vägar att gå i det som de unga velat få hjälp med. Ytterligare ett bidrag till det är att de unga har känt att de själva har fått styra, att Barnrättsbyrå jobbar på deras uppdrag. De känner sig stärkta och litar på att Barnrättsbyrå inte skulle göra något ”bakom deras rygg”. Ungdomarna tar också upp att de inbjuds att komma tillbaka och fråga igen samt att de ges tid och möjlighet till att själv reflektera och välja.

En annan förutsättning har diskuterats i stycket ovan om relationer. Att känna en tillhörighet och gemenskap är viktigt för att vi människor ska känna mening. Även känslan av att vara en viktig person och att göra något meningsfullt för sig själv (och andra) bidrar till känslan av meningsfullhet. Tillsammans kan detta göra att barnen upplever en ökad möjlighet att på olika sätt påverka eller skapa sig ett handlingsutrymme¹⁷ kring vad som ska hända med dem (empowerment).

Barn och unga i mycket utsatta situationer (som tex när man är papperslös eller står utan boende), kan i många lägen uppfatta sig som maktlösa, vilket många av de intervjuade också uttrycker. Då kan ett upplevt utökat handlingsutrymme och känslan av tillhörighet och sammanhang göra stor skillnad på måendet¹⁸.

Den fjärde punkten är att skapa hopp om samhällets resurser och återfå tillit till vuxna. Det här är något mycket utmanande, särskilt med tanke på de förändrade och begränsade resurser som faktiskt står till buds för många av Barnrättsbyråns barn och unga. En stor del är ju ensamkommande unga, där flera har fått slutgiltigt avslag på sin asylansökan och därför lever som papperslösa. De flesta av dem som jag träffat, som är i den situationen, beskriver ändå hur de kämpar med sin utbildning, att de försöker hålla igång och träna eller skaffar de jobb de kan få. Kort sagt, kämpar på för att ändå få ta och vara en del av samhället trots allt. Det i sig är en imponerande bedrift med de synnerligen begränsade resurser de lever under. Många av de tillfrågade uttrycker dock en stor tacksamhet och menar att Barnrättsbyrån har gjort stor skillnad för dem genom att ge dem kunskap, att hjälpa dem att ansöka om matpengar och skolgång och ibland även få hjälp att hitta andra organisationer där de kan få hjälp med ett tillfälligt boende. Barnen påpekar att Barnrättsbyrån inte kan besluta i någon av dessa frågor men att det gjort stor skillnad att de fått hjälp med ansökningar och blivit ”peppade”. Även de som inte är fullt så utsatta betonar att de genom sina erfarenheter av Barnrättsbyråns kunskap, bemötande och förhållningssätt litar på dem. Ungdomarna säger att Barnrättsbyrån på det viset ger dem hopp och energi.

Som synes hänger Barnrättsbyråns ideologiska punkter tätt ihop, men för att hålla fast vid och låta ideologin genomsyra och tydliggöras i arbetet krävs ett gediget och medvetet arbete på flera sätt och på många plan. Det handlar om olika dimensioner av bemötandet; ett genomgående relationellt arbete där de behöver vara engagerade, omsorgsfulla och såväl visa som förtjäna tillit; en bred och uppdaterad kunskapsbas för att kunna förklara och visa på möjliga vägar samt en lyhördhet och flexibilitet för att skapa förutsättningar för att göra barn med olika förutsättningar, problem och förmågor delaktiga. Det handlar om att vara både varsam och lagom utmanande i sitt språk och om att kämpa ihop. Det kan låta som floskler och storslagna visioner men jag tänker att det handlar om idogt och krävande arbete. Och motivet för arbetet är att stärka barn och unga. Delaktighet, omsorg och erkännande för sin situation och sina åsikter är sådant som både tidigare forskning och de intervjuade barnen och ungdomarna påpekat ökar känslan av sammanhang.

Karin Röbbäck de Souza



Karin Röbbäck de Souza

är socionom och fil.dr i socialt arbete. Hennes forskning är inriktad på utsatta barn och deras familjer i mötet med välfärdsstaten och i rättsprocesser, barns rättigheter samt utveckling av socialtjänstens arbete med barn och familjer.

Noter

- 1 Se tex Widerberg, K (2002) Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur
- 2 Denna texten är en förkortad version av programförklaringen. För att läsa hela texten, se Barnrättsbyrå (2017) Barnrättsbyrå. En programförklaring, ffa sid 41.
- 3 a a, sid 45
- 4 Avsnittet är inspirerat av diskussionen om utredares bemötanden och barns delaktighet, i Eriksson & Näsman (2011) När barn som upplevt våld möter socialtjänsten. Stockholm: Gothia.
- 5 I redovisningen har 5-7 på skalan slagit ihop och räknats som att barnen håller med i påståendet.
- 6 Att fler barn använder "snälla" som beskrivning på empatiska, professionella vuxna har även diskuterats av Andersson (2009) Snäll som kvalitetsindikator i social barnavård. I Eliasson-Lappalainen et al (red) Den berusade båten. En vänbok till Sune Sunesson. Lund: Socialhögskolan.
- 7 Se t ex Prop 2005/06:99 Nya vårdnadsregler, sid 45, om förändringar i Föräldrabalken... Barnets bästa regleras i barnkonventionens artikel 3.
- 8 Barnets rätt till delaktighet regleras i artikel 12. Barns rätt till utveckling regleras i artikel 6. Se även FN:s barnrättskommitté (2009), Allmän kommentar nr 12, Barnets rätt att bli hörd, punkt 79.
- 9 Se tex Barnombudsmannen (2018) Utanförskap, våld och kärleken till orten. Barns röster om att växa upp i utsatta kommuner och förorter.
- 10 Hart (1997) Children's participation: from tokenism to citizenship. Unicef: International Child Development Centre.
- 11 Harts steg består av åtta steg, varav de första tre inte innebär någon egentlig delaktighet utan där barn används som dekoration eller genom manipulation.
- 12 För en utförligare diskussion om Harts steg, se t ex Näsman (2004) Barn, barndom och barns rätt, i Olsen (red) Barns makt. Uppsala: lustus förlag
- 13 KASAM består av tre dimensioner: begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Se Antonovsky (1993) Hälans mysterium. Stockholm: Natur & Kultur.
- 14 Se tex Eriksson och Näsman 2011, referens nr 4.
- 15 Som tidigare redovisats har 45 % en mycket osäker boendesituation. Därtill kommer ytterligare 14 % som bor i frivilliga familjehem som visserligen är betydligt mer stabilt än att flytta runt bland kompisar eller sova på gatan, men ungdomarna verkar starkt medvetna om att det är ett frivilligt åtagande utan garantier för hur länge de får vara kvar.
- 16 Lindahl (2018) Institutionella ramar för relationen mellan familjehemsplacerade ungdomar och deras socialsekreterare, i Bruhn & Källström (red) Relationer i socialt arbete - i gränslandet mellan profession och person. Stockholm: Liber
- 17 Handlingsutrymme är nära kopplat till autonomi och innefattar såväl handlingsfrihet inom befintliga ramar och regler; som handlingsförmåga som handlar om den faktiska möjligheten att nyttja handlingsfriheten. Se t ex Lindahl, not 16; Näsman, not 11.
- 18 Folkhälsomyndigheten konstaterar att delaktighet och inflytande i samhället är en av de mest grundläggande förutsättningarna för folkhälsan. Brist på inflytande och möjligheter att påverka den egna livssituationen har ett starkt samband med (o)hälsa. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/metoder-och-planeringsverktyg/planeringsverktyg/hallegeografi-och-gis/delaktighet/> hämtat 2019-02-21.



Vi vill rikta vårt varma tack till alla de barn, unga och föräldrar som ställt upp och berättat om sina erfarenheter av att ha kontakt med Barnrättsbyrå i Stockholm.

